



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

**Propuesta para la implementación de un manual de buenas prácticas para
turismo sostenible según la Rainforest Alliance versión 2005 y la norma Smart
Voyager versión 2010 aplicado al Hostal Casa de Lidice.**

Trabajo de titulación previo a la obtención
del título de: Licenciada en Hotelería.

Autora:

Daniela Alexandra Bermeo Méndez.

CI: 0106458698

danialexb@hotmail.es

Directora:

Mg. Marcela Alexandra Galarza Torres.

CI: 0102045655

Cuenca, Ecuador

15-junio-2021



RESUMEN:

El sector turístico se ha ido acogiendo a nuevas medidas ecológicas a través de los años con el fin de contribuir a la conservación del planeta y sus recursos. La sostenibilidad que es un elemento esencial en esta contribución, se basa en tres pilares fundamentales: el empresarial, el socio-cultural y el ambiental; estos ayudan a que exista una reducción de impactos negativos en cada proceso que se realiza en el área del turismo y hotelería.

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo analizar la situación actual del Hostal Casa de Lidice, con el fin de conocer como es manejada su gestión sostenible; para esto se aplicarán medidas específicas basadas en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance versión 2005, y el Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones Turísticas de Tierra de Smart Voyager versión 2010, con el fin de generar alternativas sostenibles que beneficien al hostal, a la comunidad y al medio ambiente de su entorno.

Por otra parte, el Hostal Casa de Lidice debe acogerse a nuevas medidas de bioseguridad debido al brote de una nueva enfermedad (COVID-19) que se ha expandido a nivel mundial, por esta razón se propondrá la aplicación de nuevos protocolos brindados por el Ministerio de Turismo y el Centro de Operaciones de Emergencias del país, con el fin de crear nuevos procesos que aseguren la salud, bienestar y seguridad de todos quienes formen parte primordial del establecimiento, así como de sus visitantes.

Palabras claves: sostenibilidad, hostal, Rainforest Alliance, Smart Voyager, ambiental, socio-cultural, empresarial, protocolos, bioseguridad.



ABSTRACT:

Abstract:

The tourism sector has been implementing new ecological measures over the years, in order to contribute to the conservation of the planet and its resources. The sustainability that is an essential element in this contribution is based on three fundamental pillars: business, socio-cultural and environmental; these help to reduce negative impacts in each process that is carried out in the tourism and hospitality sector.

In this graduation work will analyze the current situation of the Hostal Casa de Lidice, in order to know how they manage its sustainable management; for this, special measures based on the Rainforest Alliance's 2005 Sustainable Tourism Good Practice Guide and Smart Voyager's 2010 Sustainable Tourism for Land Tourism Operations Certification Program will be applied in order to generate sustainable alternatives that benefit the hostel, the community and the environment of its surroundings.

On the other hand, the Hostal Casa de Lidice must benefit from new biosecurity measures due to the outbreak of a new disease that is spread worldwide, for this reason it will be proposed the application of new protocols provided by the Ministry of Tourism and the Emergency Operations Center of the country, in order to create new processes that ensure the health, well-being and safety of all those who are a primary part of the establishment as well as its visitors.

Keywords: Sustainability, Hostel, Rainforest Alliance, Smart Voyager, Environmental, Socio-Cultural, Business, Protocols, Biosecurity.

Trabajo de Titulación: Propuesta para la implementación de un manual de buenas prácticas para turismo sostenible según la Rainforest Alliance versión 2005 y la norma Smart Voyager versión 2010 aplicado al Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Alexandra Bermeo Méndez.

Tutora: Mg. Alexandra Galarza Torres.

Certificado de Precisión FCH-TR-HTL-146

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 14 de junio de 2021

Elaborado por: GEAV Daniela Bermeo M.
cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



ÍNDICE DEL TRABAJO

RESUMEN:	2
ABSTRACT:	3
DEDICATORIA	19
AGRADECIMIENTO	20
INTRODUCCIÓN	21
CAPÍTULO I	23
Hostal Casa de Lidice	23
1.1 Características y Antecedentes Generales.	24
1.2 Historia.	24
1.3 Ubicación.	26
1.4 Público Objetivo.	27
1.5 Misión.	27
1.6 Visión.	28
1.7 Políticas Generales.	28
1.7.1. Servicios.	29
1.7.1 Habitaciones y Tarifas.	30
1.7.2 Terraza o Solárium.	32
1.8 Situación actual de la Empresa.	33
1.9 Estructura Organizacional.	33
1.9.1. Gerencia.	34
1.9.2. Departamento de Recepción.	34
1.9.3. Departamento de Alimentos y Bebidas.	35
1.9.4. Departamento de Mantenimiento.	36
1.9.5. Departamento de Seguridad.	36
CAPÍTULO II	38
Análisis de la Aplicación de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en el Hostal Casa de Lidice.	38
2.1 Antecedentes de la Sostenibilidad.	39
2.1.1. Definición de Sostenibilidad.	41
2.1.2. Organizaciones No Gubernamentales.	42
2.1.3. Grupo ISTur – Certificación Hoteles Sostenibles.	43
2.1.4. Asociación de Hoteles de Turismo de la República de Argentina-Certificación Hoteles más Verdes.	44
2.1.5. Conservación y Desarrollo – Certificación Smart Voyager.	45



2.1.6. Análisis acorde a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance.....	46
2.1.7. Rainforest Alliance.	46
2.2. Ámbito Empresarial.....	47
2.2.1. Gestión de la Sostenibilidad	47
2.2.1.1. Política de la Sostenibilidad	48
2.2.1.2. Políticas Empresariales	48
2.2.1.3. Planificación.....	48
2.2.2. Gestión de Calidad.....	49
2.2.2.1. Procesos y Operaciones	49
2.2.2.2. Administración y Dirección.....	49
2.2.2.3. Suministros y Proveedores.	50
2.2.2.4. Monitoreo y Acciones Correctivas.....	50
2.2.3. Gestión de Recursos Humanos.....	50
2.2.3.1. Manuales de Puestos y Procedimientos.	51
2.2.3.2. Capacitación del Personal.	51
2.2.3.3. Evaluación del Desempeño.	52
2.2.4. Gestión Financiera Contable.....	52
2.2.4.1. Sistema Financiero y Contable.....	52
2.2.4.2. Presupuesto.....	53
2.2.5. Gestión de Seguridad.....	53
2.2.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo.....	54
2.2.6.1. Comunicación.....	54
2.2.6.2. Mercadeo.....	54
2.2.7. Cuadro resumen - Ámbito Empresarial.....	55
2.2.8. Análisis FODA de la aplicación de buenas prácticas sostenibles en el Hostal Casa de Lidice – ámbito empresarial.....	58
2.2.8.1. Fortalezas.....	58
2.2.8.2. Oportunidades	58
2.2.8.3. Debilidades	58
2.2.8.4. Amenazas.....	59
2.3. Ámbito Socio-Cultural.....	59
2.3.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.	59
2.3.2 La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales.	59
2.3.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.	61
2.3.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.....	62



2.3.5. Cuadro resumen – Ámbito Socio-Cultural.....	62
2.3.6. Análisis FODA de la aplicación de buenas prácticas sostenibles en el Hostal Casa de Lidice – ámbito socio-cultural.....	65
2.3.6.1. Fortalezas.....	65
2.3.6.2. Oportunidades.....	65
2.3.6.3. Debilidades.....	65
2.3.6.4. Amenazas.....	65
2.4 Ámbito Ambiental.....	66
2.4.1. Calentamiento Global.....	66
2.4.2. Recurso Agua.....	67
2.4.3. Recurso Energía.....	68
2.4.4. Biodiversidad en los Jardines.....	70
2.4.5. Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.....	71
2.4.6. Contaminación.....	71
2.4.7. Desechos Sólidos.....	72
2.4.8. Educación Ambiental.....	73
2.4.9. Cuadro resumen – Ámbito Ambiental.....	73
2.4.10. Análisis FODA de la aplicación de buenas prácticas sostenibles en el Hostal Casa de Lidice – ámbito ambiental.....	76
2.4.10.1. Fortalezas.....	76
2.4.10.2. Oportunidades.....	77
2.4.10.3. Debilidades.....	77
2.4.10.4. Amenazas.....	77
2.5 Cuadro resumen de los tres pilares de la sostenibilidad en el Hostal Casa de Lidice.....	77
2.6 Análisis acorde a la norma Smart Voyager - Programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra en el Hostal Casa de Lidice.....	78
2.6.1. Principio I – Política de la empresa.....	80
2.6.2. Principio II – Conservación de ecosistemas naturales.....	81
2.6.3. Principio III – Reducción de impactos negativos.....	85
2.6.4. Principio IV – Extracción o introducción de especies nativas.....	88
2.6.5. Principio V – Tratamiento justo y correcto a los trabajadores.....	90
2.6.6. Principio VI - Capacitación al personal.....	93
2.6.7. Principio VII – Relaciones comunitarias y bienestar local.....	96
2.6.8. Principio VIII – Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.....	99
2.6.9. Principio IX – Manejo integrado de desechos y control de emisiones.....	104
2.6.10. Principio X – Información al turista.....	107
2.6.11. Principio XI – Seguridad.....	111



2.6.12.	Principio XII - Planificación y monitoreo.	118
2.6.13.	Principio XIII – Sistemas de calidad.	119
2.6.14.	Cuadro de resumen de porcentaje de cumplimiento de la norma Smart Voyager.	121

CAPÍTULO III.....124

Propuesta de Alternativas Sostenibles Aplicables para el Hostal Casa de Lidice.....	124
3.1 Propuesta de la aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible según Rainforest Alliance para el Hostal Casa de Lidice.	124
3.2 Propuesta del ámbito empresarial para el Hostal Casa de Lidice.....	125
3.2.1. Gestión de la Sostenibilidad.	125
3.2.1.1. Propuesta de una política de sostenibilidad para el hostal Casa de Lidice.....	126
3.2.1.2. Propuesta de política empresarial para el hostal Casa de Lidice.	126
3.2.1.3. Propuesta de política de servicio.	126
3.2.1.4. Propuesta de política ambiental.	127
3.2.1.5. Propuesta de política social.	127
3.2.1.6. Propuesta de política de gestión humana.	127
3.2.1.7. Propuesta de valores empresariales.	128
3.2.2. Gestión de Calidad.	128
3.2.2.1. Procesos y Procedimientos.....	129
3.2.2.2. Administración y Dirección.....	129
3.2.2.2.1. Propuesta de un documento de compromisos y responsabilidades por parte de la dirección del establecimiento.	129
3.2.2.3. Suministros y Proveedores.	130
3.2.2.3.1. Propuesta de política con proveedores.	130
3.2.2.4. Monitoreo y Acciones Correctivas.....	131
3.2.3. Gestión de Recursos Humanos.....	131
3.2.3.1. Manuales de Puestos y Procedimientos.	131
3.2.3.2. Capacitación del personal.....	132
3.2.3.3. Evaluación de desempeño.....	132
3.2.4. Gestión Financiera Contable.	133
3.2.5. Gestión de Seguridad.....	133
3.2.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo.	134
3.3 Propuesta del ámbito socio-cultural para el Hostal Casa de Lidice.	135
3.3.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.	136
3.3.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales.....	137
3.3.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.	138



3.3.3.1. Propuesta de política de protección del patrimonio cultural.....	139
3.3.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.....	139
3.4 Propuesta del ámbito ambiental para el Hostal Casa de Lidice.....	140
3.4.1. Calentamiento Global.....	140
3.4.1.1. Propuesta de sugerencias de la eco-etiqueta para el Hostal Casa de Lidice.	142
3.4.2. Recurso Agua.....	142
3.4.2.1. Propuesta de registro para el control de consumo de agua mensual para el Hostal Casa de Lidice.....	145
3.4.3. Recurso energía.....	145
3.4.3.1. Propuesta de registro para el control de consumo de energía mensual para el Hostal Casa de Lidice.....	148
3.4.4. Biodiversidad en los Jardines.....	148
3.4.4.1. Propuesta de política de biodiversidad para el Hostal Casa de Lidice.....	150
3.4.5. Áreas naturales y protegidas y de conservación.....	151
3.4.6. Contaminación.....	152
3.4.7. Desechos Sólidos.....	153
3.4.8. Educación Ambiental.....	153
3.5 Propuesta de la aplicación de Smart Voyager - programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra para el Hostal Casa de Lidice.	154
3.5.1. Principio I - Política de la empresa.	155
3.5.1.1. Leyes, reglamentos, convenios internacionales suscritos por el país en el que se desarrolla la operación.	155
3.5.1.2. Manual de procedimientos, políticas y normas a seguir por la operación.....	156
3.5.1.3. Estrategia Socio Ambiental.....	157
3.5.1.4. Actividades ilegales.....	157
3.5.2. Principio II - Conservación de ecosistemas naturales.....	157
3.5.2.1. Análisis de riesgo ambiental, social y económico.....	157
3.5.2.2. La empresa debe participar activamente en organizaciones nacionales interesadas en solucionar problemas ambientales y sociales de su entorno.....	158
3.5.2.3. La empresa debe apoyar la realización de programas de conservación y sostenibilidad social.....	158
3.5.2.4. La venta de productos debe contribuir a la conservación del medio ambiente y concienciar a los turistas de la importancia de sus acciones.	159
3.5.2.5. Cuota fija establecida sobre los productos vendidos destinada a programas de conservación social.	159
3.5.2.6. La administración debe organizar reuniones periódicas para tratar temas ambientales y sociales.....	159
3.5.2.7. La empresa debe motivar a sus empleados para que participen en actividades y programas de conservación que el establecimiento ha adoptado.....	160



3.5.2.8. La empresa debe implementar una estrategia para proteger las especies de flora y fauna del entorno de la actividad turística.	160
3.5.2.9. La actividad turística tiene que ayudar a las autoridades en el cuidado y protección del medio ambiente que lo rodea.	161
3.5.2.10. Fogatas y quemas en la actividad turística.	161
3.5.3. Principio III – Reducción de Impactos Ambientales Negativos.	161
3.5.3.1. La empresa debe tener un manual de procesos para prevenir, mitigar y reponer impactos ambientales generados por la operación.	161
3.5.3.2. La empresa debe conocer los impactos ambientales generados por su operación.	162
3.5.3.3. La empresa debe reducir los impactos negativos causados por su operación y actuar en caso de emergencia ambiental.	163
3.5.3.4. La empresa debe hacer un análisis del impacto de los materiales de construcción y como han disminuido.	163
3.5.3.5. La empresa debe cumplir con las especificaciones de mantenimiento del fabricante de todas las máquinas utilizadas en las instalaciones.	163
3.5.3.6. La empresa debe implementar una campaña de ahorro energético que involucre a empleados y clientes.	164
3.5.3.7. Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de la empresa deben estar libres de refrigerantes como el CFC (clorofluorocarburos) u otros que gasten la capa de ozono.	165
3.5.3.8. La empresa debe realizar un control estricto de fugas de aire y gas.	165
3.5.3.9. La empresa no debe emplear productos nocivos para el mantenimiento de madera u otros materiales.	165
3.5.3.10. La empresa debe implementar una campaña de ahorro de agua.	166
3.5.3.11. Los ecosistemas no deben construirse en ecosistemas frágiles, saladeros, bebederos o sitios de anidación de fauna silvestre.	166
3.5.4. Principio IV – Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies nativas/endémicas.	167
3.5.5. Principio V – Tratamiento justo y correcto a los trabajadores.	167
3.5.5.1. Todos los empleados deben tener legalizados sus trámites de ciudadanía.	167
3.5.5.2. Los empleados deben estar contratados debidamente de acuerdo a la legislación del país.	168
3.5.5.3. No debe existir discriminación por raza, religión, sexo o sección política en la sección de contratación de los trabajadores.	168
3.5.5.4. Los trabajadores deben tener una remuneración de acuerdo a la actividad que realicen.	169
3.5.5.5. La contratación de menores de edad debe estar restringida por la ley de cada país y convenios internacionales.	169
3.5.5.6. La empresa debe contar con regulaciones para la contratación de personal extranjero.	170
3.5.5.7. Libre organización y libertad de opinión	170



3.5.5.8. Los trabajadores deben tener condiciones de vida digna y salubridad básicas en las instalaciones de su trabajo o vivienda.	171
3.5.6. Principio VI – Capacitación del personal.....	172
3.5.6.1. Los empleados deben estar debidamente informados sobre la política ambiental de la empresa.....	172
3.5.6.2. La empresa debe contar con un programa de educación ambiental dirigidos a todos los empleados involucrados en la operación turística.....	172
3.5.6.3. Todos los trabajadores deben conocer de forma práctica, la importancia ecológica de la conservación del medio ambiente.	173
3.5.6.4. El personal nuevo deberá tener entrenamiento.....	174
3.5.7. Principio VII – Relaciones comunitarias y bienestar local.	174
3.5.7.1. La operación turística deberá apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural.	175
3.5.7.2. Las actividades que realiza la empresa deben promover la participación de los huéspedes en actividades económicas, sociales y culturales desarrolladas por la comunidad.....	175
3.5.7.3. La operación turística debe consultar y considerar los intereses de las poblaciones y grupos sociales aledaños, en aspectos que afectan directamente su calidad de vida.	176
3.5.7.4. La empresa debe apoyar en programas de entrenamiento de personal local en el ámbito hotelero.....	176
3.5.7.5. Los productos de origen agrícola que se consumen en las instalaciones deben provenir, en lo posible, de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables.	177
3.5.7.6. La empresa debe promover el turismo nacional con programas que funcionen al menos una vez al año.....	178
3.5.8. Principio VIII – Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.....	178
3.5.8.1. Adquisición de productos.....	178
3.5.8.2. Almacenamiento.....	180
3.5.9. Principio IX – Manejo integrado de desechos y control de emisiones.....	182
3.5.9.1. Recolección.....	183
3.5.9.2. Reducción y reutilización.....	183
3.5.9.3. Reciclaje.....	184
3.5.9.4. Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales).	184
3.5.9.5. Tratamiento y disposición final de aguas residuales.	185
3.5.9.6. Control de emisiones.....	185
3.5.10. Principio X – Información al turista.....	186
3.5.10.1. Información durante el viaje.....	186
3.5.10.2. Información en las instalaciones.....	188



3.5.10.3. Guías y senderos.....	189
3.5.11. Principio XI – Seguridad.....	189
3.5.11.1. Seguridad de instalaciones/actividades.....	189
3.5.11.2. Salud.....	190
3.5.11.3. Accidentes.....	192
3.5.11.4. Seguridad Industrial.	194
3.5.11.5. Seguridad Alimentaria.....	194
3.5.11.6. Seguridad Personal.....	195
3.5.12. Principio XII – Planificación y monitoreo.	195
3.5.12.1. Planificación.....	196
3.5.12.2. Evaluación y monitoreo.....	196
3.5.13. Principio XIII - Sistema de Calidad.....	197
CAPÍTULO IV	200
Propuesta de nuevos Protocolos de Bioseguridad post COVID-19 por parte del Ministerio de Turismo para el Hostal Casa de Lidice.	200
4.1 Antecedentes de la enfermedad causada por el virus del COVID-19.....	200
4.2 Medidas de bioseguridad adoptadas por el Hostal Casa de Lidice.	201
4.3 Protocolo General para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.....	203
4.3.1. Lineamientos Generales.....	203
4.3.2. Manejo de medidas de protección para el personal.....	204
4.3.3. Protocolo de arribo al establecimiento.....	207
4.3.4. Medidas de información al viajero.	208
4.3.5 Recepción de los huéspedes en el lobby.....	209
4.3.5. Servicio técnico y mantenimiento.	210
4.3.6. Servicio de alimentación.....	210
4.3.6.1. Recepción y almacenamiento de alimentos.....	211
4.3.6.2. Manipulación de alimentos.....	211
4.3.6.3. Comedores y bares.....	212
4.3.7. Limpieza y desinfección.	213
4.3.7.1. Manejo de desechos.....	215
4.3.8. Gerencia y manejo organizacional.....	216
CONCLUSIONES	219
RECOMENDACIONES	222
BIBLIOGRAFÍA	225
ANEXOS.....	228



ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: DISEÑO APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO.	229
ANEXO 2: BITÁCORA VIRTUAL HOSTAL CASA DE LIDICE (MAYO 2021).....	248
ANEXO 3: PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	250
ANEXO 4: PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.....	252
ANEXO 5: PROPUESTA DE UN DOCUMENTO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS Y SUMINISTROS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	264
ANEXO 6: PROPUESTA DE UN REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.....	266
ANEXO 7: PROPUESTA DE MANUAL DE TALENTO HUMANO PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	268
ANEXO 8: PROPUESTA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.....	288
ANEXO 9: PROPUESTA DE INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.....	290
ANEXO 10: PROPUESTA FORMATO DE PRESUPUESTOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	292
ANEXO 11: PROPUESTA FORMATO DE INSPECCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.....	294
ANEXO 12: PROPUESTA FORMATO DE CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	296
ANEXO 13: PROPUESTA DE UN PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS SOCIO AMBIENTALES PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.....	298
ANEXO 14: PROPUESTA DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.....	302
ANEXO 15: PROPUESTA DE UN REGISTRO DE APOYO A PROGRAMAS DE CONSERVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD SOCIAL PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	305
ANEXO 16: PROPUESTA DE REGISTRO DE ASISTENCIA DE PERSONAL A REUNIONES SOBRE SOSTENIBILIDAD PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	307
ANEXO 17: PROPUESTA DE REGISTRO DE SUGERENCIAS Y ACCIONES SOSTENIBLES PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.....	309
ANEXO 18: PROPUESTA DE PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	311
ANEXO 19: PROPUESTA DE ESTRATEGIA PARA LA PROTECCIÓN DE FAUNA Y FLORA DEL ENTORNO DEL HOSTAL CASA DE LIDICE.	317



ANEXO 20: PROPUESTA DE REGISTRO DE ANOMALÍAS Y CONTRAVENCIONES AMBIENTALES PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	319
ANEXO 21: PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS AMBIENTALES PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	321
ANEXO 22: LISTADO REFERENCIAL DE ESPECIES MADERABLES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN (SMART VOYAGER).	328
ANEXO 23: PROPUESTA DE UN REGISTRO DE SELECCIÓN DE DESECHOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	330
ANEXO 24: PRODUCTOS DE LA DOCENA SUCIA (SMART VOYAGER).	332
ANEXO 25: REGISTRO DE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LA CERTIFICACIÓN SMART VOYAGER.	339
ANEXO 26: CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA).	341
ANEXO 27: PROCEDIMIENTOS DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS.	343
ANEXO 28: MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.	346
ANEXO 29: PROTOCOLO DE AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO PARA PERSONAS CON SOSPECHA O CASO POSITIVO DE LA COVID-19.	348
ANEXO 30: CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 PARA HUÉSPEDES.	350
ANEXO 31: PLANILLAS DE ENERGIA ELÉCTRICA Y AGUA POTABLE.	352



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Políticas Generales del Hostal Casa de Lidice	29
Tabla N° 2: Servicios del Hostal Casa de Lidice.	30
Tabla N° 3: Distribución de Habitaciones del Hostal Casa de Lidice.....	31
Tabla N° 4: Tarifas Hostal Casa de Lidice.	32
Tabla N° 5: Listado de proveedores del Hostal Casa de Lidice.....	50
Tabla N° 6: Listado de personal del Hostal Casa de Lidice.....	61
Tabla N° 7: Consumo de agua en metros cúbicos.	68
Tabla N° 8: Consumo de energía eléctrica en KW.....	69
Tabla N° 9: Principio I de la norma Smart Voyager.....	81
Tabla N° 10: Principio II de la norma Smart Voyager.....	85
Tabla N° 11: Principio III de la norma Smart Voyager.....	88
Tabla N° 12: Principio IV de la norma Smart Voyager.....	89
Tabla N° 13: Principio V de la norma Smart Voyager.....	93
Tabla N° 14: Principio VI de la norma Smart Voyager.	95
Tabla N° 15: Principio VII de la norma Smart Voyager.....	99
Tabla N° 16: Principio VIII de la norma Smart Voyager.....	103
Tabla N° 17: Principio IX de la norma Smart Voyager.....	107
Tabla N° 18: Principio X de la norma Smart Voyager.	111
Tabla N° 19: Principio XI de la norma Smart Voyager.	117
Tabla N° 20: Principio XII de la norma Smart Voyager.....	119
Tabla N° 21: Principio XIII de la norma Smart Voyager.....	121
Tabla N° 22: Cuadro de resume del cumplimiento de los principios de la norma Smart Voyager.	122
Tabla N° 23: Compromisos y responsabilidades por parte de la dirección del Hostal Casa de Lidice.	130
Tabla N° 24: Equipos para ahorro de agua.....	144
Tabla N° 25: Registro de consumo de agua mensual para del Hostal Casa de Lidice.	145
Tabla N° 26: Equipos para ahorro de energía.....	148
Tabla N° 27: Registro de consumo de energía mensual.....	148
Tabla N° 28: Plantas de la región, taxonomía y usos.....	149
Tabla N° 29: Política de biodiversidad para Hostal Casa de Lidice.....	150
Tabla N° 30: Impactos ambientales generados en el Hostal Casa de Lidice.....	162



Tabla N° 31: Propuesta de política de calidad para el Hostal Casa de Lidice.	199
--	------------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Fachada exterior del Hostal Casa de Lidice.	24
Figura 2:	Sr. Patricio Ordoñez y Sra. Lidice Correa -	25
Figura 3:	Licenciada Martha González – Actual.....	25
Figura 4:	Hostal Casa de Lidice vía satélite	26
Figura 5:	Mapa del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.....	27
Figura 6:	Terraza o Solárium Hostal Casa de Lidice	33
Figura 7:	Organigrama General Hostal Casa de Lidice.	33
Figura 8:	Recepción Hostal Casa de Lidice.	35
Figura 9:	Cocina Hostal Casa de Lidice.	35
Figura 10:	Comedor Hostal Casa de Lidice.....	36
Figura 11:	Logo Hoteles Sostenibles.	44
Figura 12:	Logo Hoteles más Verdes.....	45
Figura 13:	Logo Conservación y Desarrollo.	46
Figura 14:	Sello de Rainforest Alliance.	47
Figura 15:	Señales de seguridad.	54
Figura 16:	Señalética de correcto uso de la mascarilla y lavado de manos.....	54
Figura 17:	Redes Sociales del Hostal Casa de Lidice.....	55
Figura 18:	Folletos de lugares turísticos y gastronómicos expuestos.....	60
Figura 19:	Pinturas elaboradas por la Sra. Lidice Correa	61
Figura 20:	Atractivos Turísticos de Cuenca.....	62
Figura 21:	Señalética de cuidado del medio ambiente.....	67
Figura 22:	Terraza o Solárium – Áreas Verdes.	71
Figura 23:	Productos utilizados en la limpieza del Hostal Casa de Lidice.	72
Figura 24:	Logo Smart Voyager.....	79
Figura 25:	Calculadora – Huella Ecológica.	142
Figura 26:	Llave temporizadora para lavamanos.	144
Figura 27:	Cabeza de ducha ahorradora de agua.....	144
Figura 28:	Calefactor.	147
Figura 29:	Paneles solares fabricados por el Sr. Juan Álvarez.	147
Figura 30:	Organización No Gubernamental – Salva el Cajas ahora.	151
Figura 31:	Empaques sostenibles y ecológicos – Ecompake.....	152
Figura 32:	Medidas de bioseguridad en el Hostal Casa de Lidice.....	202



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Daniela Alexandra Bermeo Méndez en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Propuesta para la implementación de un manual de buenas prácticas para turismo sostenible según la Rainforest Alliance versión 2005 y la norma Smart Voyager versión 2010 aplicado al Hostal Casa de Lidice", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 06 de junio de 2021.

Daniela Bermeo M.

Daniela Alexandra Bermeo Méndez

C.I: 0106458698



Cláusula de Propiedad Intelectual

Daniela Alexandra Bermeo Méndez, autora del trabajo de titulación "Propuesta para la implementación de un manual de buenas prácticas para turismo sostenible según la Rainforest Alliance versión 2005 y la norma Smart Voyager versión 2010 aplicado al Hostal Casa de Lidice", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 06 de junio de 2021

Daniela Bermeo M.

Daniela Alexandra Bermeo Méndez.

C.I: 0106458698



DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen, por darme la fortaleza para continuar con fe y dedicación en mis estudios y en mi vida, por brindarme la oportunidad de cumplir mis metas.

A mis papis, por su cariño y amor incondicional, por siempre apoyarme durante toda mi vida y mi carrera y en todas las decisiones que he tenido que tomar y nunca dejarme caer, por ser mis guías en cada paso que doy y por estar siempre creer en mí.

A mis ñañas por ser mis cómplices y compañeras de vida.

A mi Yeyita y ñaño Marcelo, que a pesar de la distancia nunca ha dejado de apoyarme y guiarme y por ser mi luz y fortaleza.

A mi novio, Adrián por apoyarme y ayudarme siempre, por ser mi gran compañero de vida; y a sus papás por su apoyo y consejos que me han ayudado a creer en mí misma.

A toda mi familia por acompañarme durante todo este camino.



AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios y a la Virgen, por no dejarme sola en el camino y guiarme para poder cumplir hoy mis metas y sueños.

A mis papis y ñañas por su amor y apoyo incondicional que me dan día tras día.

A mi Yeyita y ñaño Marcelo que me apoyan, me cuidan y me aconsejan siempre.

A mi novio, Adrián por su apoyo durante mi carrera universitaria y por el amor que me ha dado durante todos estos años; de igual manera a sus papás por su apoyo incondicional.

A toda mi familia, por siempre estar pendientes de cada uno de mis pasos y logros.

A mi tutora, Alexandra Galarza por brindarme sus conocimientos y por su dedicación para poder terminar este trabajo de titulación.

Y a la Licenciada Martha González por su compromiso y ayuda durante mi proceso de investigación en su establecimiento.

A todos ustedes, mis sinceros agradecimientos.



INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas hoteleras reconocen que uno de los factores más importantes para determinar la decisión de a donde viajar, es que los destinos o alojamientos manejen buenas prácticas sostenibles y amigables con el entorno, con la comunidad y se cuiden los recursos para las demás generaciones. Un establecimiento de alojamiento que desarrolle adecuadamente procesos que beneficien la reducción de impactos negativos para el ambiente, la comunidad y el entorno mejorará la calidad de sus servicios y actividades que ofrece y tendrá mejor acogida por parte de los visitantes y viajeros.

El presente trabajo de intervención tiene como objetivo proponer un manual de buenas prácticas para turismo sostenible según la Guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance y el Programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra de Smart Voyager aplicado al Hostal Casa de Lidice.

En el primer capítulo, se determinarán las características generales del establecimiento, es decir, la situación actual de la empresa, sus antecedentes, los servicios que ofrece, su ubicación, estructura organizacional, entre otros aspectos.

En el segundo capítulo, se realizará un análisis acerca de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible basado en la Guía de Rainforest Alliance y la Norma Smart Voyager en el Hostal Casa de Lidice y se analizarán los tres ámbitos fundamentales de la sostenibilidad: empresarial, socio – cultural y ambiental.

En el tercer capítulo, se propondrán diversas alternativas sostenibles que se apliquen al establecimiento las cuales ayuden a minimizar los impactos negativos, tanto ambientales como socioculturales y empresariales, y se genere un cambio en los procesos de las diferentes actividades que se llevan a cabo en el hostal mejorando su relación con la comunidad y el entorno.



Por último, en el cuarto capítulo se sugiere dar a conocer los nuevos protocolos de bioseguridad necesarios para la apertura y funcionamiento del establecimiento ante la nueva normalidad en el país, estos protocolos se implementarán para reducir el riesgo de contagio del nuevo coronavirus y garantizar la salud y bienestar de los trabajadores y usuarios del hostel.



CAPÍTULO I

Hostal Casa de Lidice

En el presente capítulo se dará a conocer al Hostal Casa de Lidice ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca.

En primer lugar, se detallarán las características y antecedentes generales del establecimiento conociendo datos de quienes fueron sus antiguos dueños y la razón por la cual se decidió adecuar el inmueble para llegar a convertirse en el actual hostal. Se conocerá también su ubicación, categorización y público objetivo. Subsecuentemente, se detallarán los servicios que se ofrecen en el hostal, las instalaciones con las que cuenta, sus habitaciones y tarifas, el personal que labora y sus horarios de trabajo.

Por último, se conocerá la situación actual que atraviesa la empresa y su estructura organizacional, detallando algunos departamentos del establecimiento, su funcionamiento y los procesos específicos de cada uno de ellos.

1.1 Características y Antecedentes Generales.

El Hostal Casa de Lidice ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca es un establecimiento de alojamiento categorizado de 3 estrellas considerado de segunda categoría por su infraestructura y servicios de calidad, además ofrece hospedaje y servicio de desayunos y posee otras instalaciones en las que los huéspedes pueden disfrutar al momento de su estadía.



Figura 1: **Fachada exterior del Hostal Casa de Lidice.**

Autor: Hostal Casa de Lidice.

Fuente: Portal Web del Hostal Casa de Lidice.

hostal-casa-de-lidice|cuenca.hotelmix.es

Fecha: 18 de junio de 2020.

1.2 Historia.

El inmueble que forma parte de la zona patrimonial de la ciudad, fue construido en el año 1.900 aproximadamente y pertenecía a la familia de la señora Lidice Correa en la que vivieron varios años luego su padre le heredó la casa y permaneció desocupada por algún tiempo. Como la casa pertenece a la parte histórica y patrimonial de la ciudad, los señores Patricio y Daniel Ordóñez, hijos de la Sra. Correa, pensaron en que el turismo había crecido y el inmueble era una gran oportunidad de negocio, por esta razón decidieron refaccionar la casa y convertirla en un hostal, les tomó algún tiempo adecuar todo y finalmente el hostal estuvo listo y abrió sus puertas en el año 2014. El nombre del hostal se debe al de su mamá, ya que Lidice es un nombre muy peculiar por ello decidieron nombrarlo así, además el establecimiento se diferencia por ser también una galería, ya que se encuentran pinturas elaboradas por la Sra. Lidice, las pinturas se encuentran

distribuidas en las habitaciones y las zonas sociales, las cuales brindan un colorido a cada rincón del hostel (Ordóñez, 2020).

En el año 2018 el hostel estaba a la venta y actualmente pertenece a la Lcda. Martha González quien adquirió el hostel y desde el año 2019 continúa con el servicio de alojamiento en el establecimiento hasta la fecha.



Figura 2: Sr. Patricio Ordoñez y Sra. Lidice Correa - ex propietarios del Hostel Casa de Lidice.

Autor: Diario el Mercurio.

Fuente: Portal Web Diario el Mercurio.
<https://ww2.elmercurio.com.ec/>

Fecha: 23 de julio de 2020.



Figura 3: Licenciada Martha González – Actual propietaria del hostel Casa de Lidice.

Autor: Lcda. Martha González.

Fuente: Lcda. Martha González.

Fecha: 25 de julio de 2020.

1.3 Ubicación.

El Hostal Casa de Lidice se encuentra ubicado en la calle General Torres 11-69 y Mariscal Lamar, en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

El Centro Histórico de Santa Ana de los Ríos de Cuenca, fue declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el año 1999, por representar perfectamente el ejemplo de una ciudad colonial española (UNESCO, 2020).

El Centro Histórico está conformado por diferentes áreas denominadas: Primer Orden, que abarca un área de 178.23 hectáreas, Segundo Orden, Arqueológica y de Respeto; que abarcan un área de 341.7 hectáreas (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cuenca, 2020).

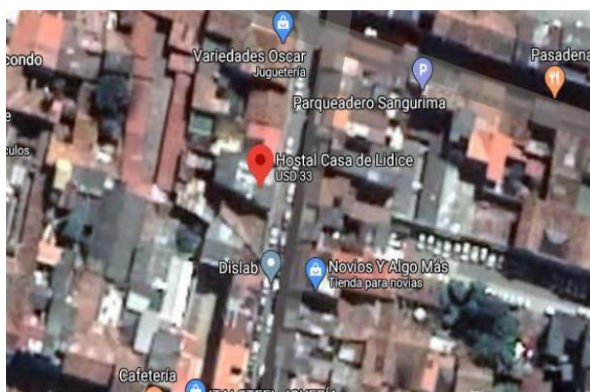


Figura 4: **Hostal Casa de Lidice** vía satélite

Autor: Google Maps.

Fuente: Portal Web de Google Maps.

<https://www.google.com/maps/place/Hostal+Casa+de+Lidice/>

Fecha: 15 de junio de 2020.

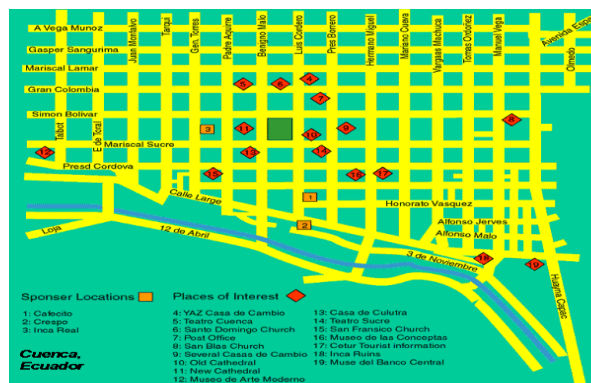


Figura 5: Mapa del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

Autor: J. Halberstadt.

Fuente: EcuadorExplorer.com

Fecha: 15 de junio de 2020.

1.4 Público Objetivo.

El Hostal Casa de Lidice está dirigido a tres grupos de clientes, el primer grupo corresponde a las familias, ya que el hostel por su ambiente familiar y acogedor es apreciado por este tipo de clientes, además por los varios atractivos que se pueden visitar como: iglesias, museos, parques, restaurantes, heladerías y varios lugares de entretenimiento. Por otra parte, están los turistas extranjeros y nacionales que viajan por conocerla ciudad, la cultura y tradiciones. “La mayoría de visitantes provienen de países como: España, Estados Unidos, Alemania, Dinamarca, mayormente nos visita gente de Europa” (González, 2020).

Por último, los viajeros de negocios que prefieren el establecimiento por la cercanía a las diferentes entidades bancarias, instituciones comerciales, etc.

1.5 Misión.

El Hostal Casa de Lidice cuenta con la siguiente misión:

Nuestro objetivo es el de interrelacionarnos con muchas personas del entorno que a diario visitan la ciudad, brindar un servicio personalizado al huésped con el fin de satisfacer sus necesidades poniendo a su disposición al mejor equipo de trabajo y servicios de excelencia y calidad durante su estadía, manteniendo el compromiso y respeto que cada persona merece. (González, 2020)

1.6 Visión.

El Hostal Casa de Lidice cuenta con la siguiente visión:

Seguir creciendo y promocionarnos nacional e internacionalmente, que todo el tiempo se mantengan la ocupación del hostel estable y cada vez tratar de brindar un mejor servicio, lograr obtener certificaciones que nos ayuden a posicionarnos como un lugar ambientalmente responsable en la ciudad y así tener visitas de turistas interesados en el cuidado del medio ambiente, además remodelar y adecuar el hostel para que la calidad de los servicios brindados cumplan con las expectativas de los clientes. (González, 2020)

Cabe recalcar que la misión y visión no se encuentran expuestas al público actualmente, sin embargo la propietaria del hostel considera estos objetivos como esenciales dentro de sus operaciones y funciones.

1.7 Políticas Generales.

En el Hostal Casa de Lidice se manejan políticas específicas que son de conocimiento de los huéspedes al momento de realizar la reserva y de su registro en la recepción, estas políticas se deben cumplir por parte de los visitantes para que su estadía sea plena y puedan disfrutar totalmente la experiencia.

Las políticas son las siguientes:

Políticas Generales del Hostal Casa de Lidice	
Entrada / Check-In	Desde 13:00 hasta 23:59. Se debe informar al hostel una hora prevista para la llegada por parte de los huéspedes.
Salida / Check-Out	Desde 10:00 hasta 11:00.
Cancelación/prepago	Las condiciones de cancelación y pago por adelantado pueden variar según el tipo de habitación.
Camas Adicionales.	No hay camas supletorias disponibles en la habitación. No hay cunas disponibles en la habitación.
Condiciones de estancias con niños.	Se pueden alojar niños de cualquier edad.
Tarjetas de crédito.	American Express, Visa, Master Card, Diners Club, Maestro, Discover.

Fiestas / Eventos.	No se puede realizar ningún tipo de fiesta o evento dentro de las instalaciones
Horario sin ruido.	Los clientes deben minimizar el ruido desde las 10:00 pm a las 07:00 am.
Mascotas.	Se permiten las mascotas. Se pueden aplicar suplementos.

Tabla N° 1: Políticas Generales del Hostal Casa de Lidice**Autor:** Booking.com**Fuente:** Portal Web de Booking.com.<https://www.booking.com/hotel/ec/casa-de-lidice-bed-amp-breakfast.es.html>**Fecha:** 18 de junio de 2020.

1.7.1. Servicios.

El Hostal Casa de Lidice ofrece varios servicios que están destinados a crear experiencias agradables para sus clientes, además sobresale la importancia de satisfacer las necesidades de todos quienes visitan el establecimiento. A continuación, se detallan los servicios ofrecidos por el hostal:



Servicios del Hostal Casa de Lidice	
Generales.	Habitaciones para no fumadores. Se permiten mascotas. Wi –fi en todo el establecimiento. Habitaciones para personas con movilidad reducida. Sin aparcamiento. Recepción 24 horas. Registro de entrada y salida privado / early Check -In y late Check - Out gratis.
Alimentos y Bebidas.	Desayuno buffet con costo adicional.
Actividades de Ocio.	Terraza Solárium. Sala de TV.
Habitaciones.	Baño privado. Baño con ducha. Artículos de baño gratis. Televisor LCD. Televisión por cable. DVD's / Videos para niños. Plancha para ropa. Teléfono.
Servicios adicionales.	Lavandería. Servicio de prensa. Cámaras de vigilancia.

Tabla N° 2: Servicios del Hostal Casa de Lidice.**Autor:** Hostal Casa de Lidice.**Fuente:** Portal Web del Hostal Casa de Lidice.
hostal-casa-de-lidice|cuenca.hotelmix.es**Fecha:** 16 de junio de 2020.

1.7.1 Habitaciones y Tarifas.

El Hostal Casa de Lidice cuenta con diez habitaciones equipadas con todos los implementos necesarios y decoradas con cuadros elaborados por la Sra. Correa, las habitaciones se clasifican en simples, dobles, triples y cuádruples.

A continuación se detallan las habitaciones:

Distribución de habitaciones del Hostal Casa de Lidice.		
Tipo de habitación	Servicios	Número de habitaciones.
Habitación Simple 	Cama matrimonial de 140 cm x 190 cm. Escritorio. Plancha. Armario. Suelo de parqué. Teléfono Baño Privado. Wi –Fi. TV pantalla plana.	2
Habitación Doble 	Cama matrimonial de 140 cm x 190 cm o dos camas full de 120 cm por 190 cm. Escritorio. Plancha. Armario. Suelo de parqué. Teléfono Baño Privado. Wi –Fi. TV pantalla plana.	1
Habitación Triple	Cama full de 120 cm x 190 cm y una cama matrimonial de 140 cm. Escritorio. Plancha. Armario. Suelo de parqué.	5

	<p>Teléfono Baño Privado. Wi-Fi. TV pantalla plana.</p>	
<p>Habitación Cuádruple</p> 	<p>Cama matrimonial de 140 cm x 190 cm y dos camas full de 120 cm x 190 cm. Escritorio. Plancha. Armario. Suelo de parqueté. Teléfono Baño Privado. Wi-Fi. TV pantalla plana.</p>	<p>2</p>

Tabla N° 3: Distribución de Habitaciones del Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Hostal Casa de Lidice.

Fecha: 16 de junio de 2020.

En el establecimiento la encargada de las habitaciones es la Sra. Melva Mora, quién trabaja desde la apertura del hostal con la familia de la Lcda. González. El trabajo en habitaciones consiste en la limpieza y arreglo diario de las habitaciones que han sido ocupadas el día anterior, de igual manera se encarga de comunicar cuando una habitación está limpia, ocupada o cuando un huésped sale de la habitación y se hace el proceso de Check-Out / salida, para reportar toda esta información ella se comunica a través de los teléfonos de las habitaciones que tienen conexión directa con la recepción. La Sra. Mora labora en horario de 6:30 a.m. a 14:00 p.m., cumpliendo con las labores de limpieza y arreglo de habitaciones, en caso de que algún inconveniente se presente quién esté a cargo en la recepción resolverá las necesidades de los huéspedes en su ausencia.

El Hostal Casa de Lidice se maneja con tres tipos de tarifas, la tarifa rack que es la tarifa que se aplica en temporadas altas y feriados, la tarifa normal que se aplica en temporadas bajas y la tarifa corporativa.

Tarifas Hostal Casa de Lidice			
Tipo de habitación	Tarifa Rack	Tarifa Normal	Tarifa Corporativa
Simple	\$ 40.00	\$ 24.00	\$ 30.00
Doble o Matrimonial	\$ 50.00	\$ 34.00	\$55.00
Triple	\$ 60.00	\$ 54.00	\$ 64.00
Cuádruple	\$ 80.00	\$ 70.00	\$ 74.00

Tabla N° 4: Tarifas Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Martha González.

Fecha: 08 de junio de 2020.

1.7.2 Terraza o Solárium.

El Hostal Casa de Lidice posee un atractivo para sus huéspedes, una terraza desde la cual se puede apreciar el centro de la ciudad de Cuenca, en esta terraza, que es de libre acceso, los visitantes pueden disfrutar del aire libre, tomar un refrigerio y fumar, ya que dentro de las habitaciones está prohibido, además, el espacio está adecuado con mesas, sillas, parasoles y plantas.



Figura 6: **Terraza o Solárium Hostal Casa de Lidice**

Autor: Hostal Casa de Lidice.

Fuente: Portal Web del Hostal Casa de Lidice.
hostal-casa-de-lidice|cuenca.hotelmix.es

Fecha: 18 de junio de 2020.

1.8 Situación actual de la Empresa.

El Hostal Casa de Lidice pertenece a la Lcda. Martha González, es la propietaria actual y ella trabaja en el hostel con su familia y una persona más que labora en limpieza y en la cocina. Actualmente, el hostel se encuentra cerrado por la emergencia sanitaria que rige en el país, esto debido al brote de COVID - 19 que se ha expandido por el mundo creando una pandemia mundial. Para la reapertura del establecimiento se deben incrementar los nuevos protocolos de bioseguridad para garantizar el bienestar de las personas.

1.9 Estructura Organizacional.

Hostal Casa de Lidice siendo una empresa familiar tiene una estructura organizacional pequeña, todo se basa en hacer un buen trabajo, brindar servicio de calidad y en la satisfacción del cliente y las decisiones se toman en conjunto con todos las personas que forman parte del establecimiento siendo precedidos por la propietaria, por esto se considera un tipo de estructura organizacional funcional.

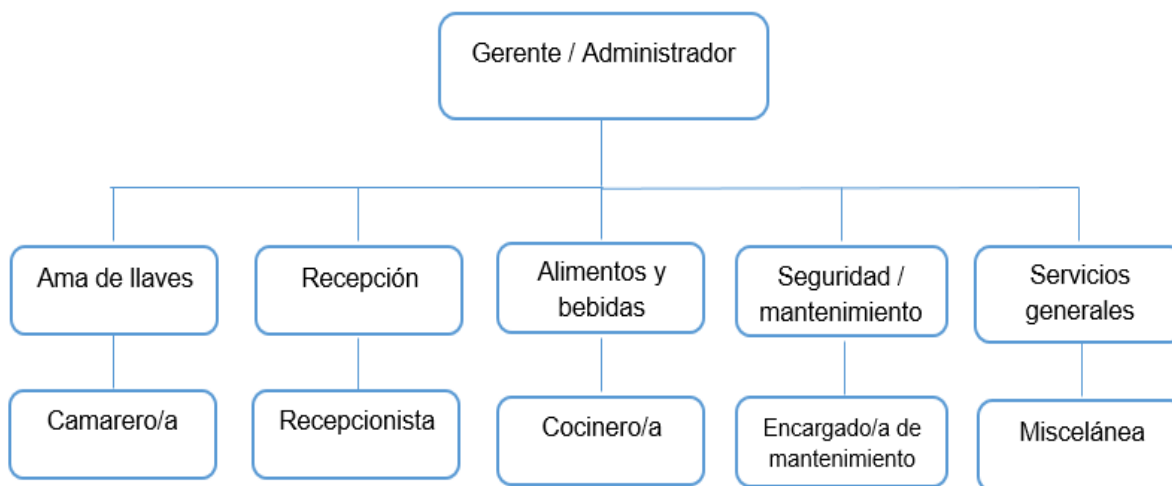


Figura 7: **Organigrama General Hostal Casa de Lidice.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 23 de julio de 2020.

1.9.1. Gerencia.

La persona al mando de la gerencia general es la Lcda. Martha González, quién es la propietaria del establecimiento. Ella se encuentra a cargo de la contabilidad, la administración del hostel, los gastos del establecimiento, los proveedores, el pago de los colaboradores entre otras actividades.

1.9.2. Departamento de Recepción.

La recepción es una de las áreas importantes dentro del establecimiento ya que éste es la primera impresión que se le ofrece al cliente al momento de su llegada, además aquí se realizan las reservaciones, el proceso de Check-In y Check-Out de los huéspedes, la resolución de problemas y quejas y primordialmente se debe brindar un servicio personalizado y de calidad para los huéspedes.

En el Hostel Casa de Lidice la recepción la maneja la Lcda. González y su hijo el Sr. Stalin Verdugo, los turnos no están establecidos y trabajan conjuntamente o de acuerdo a como se acomoden sus horarios, “Mi hijo y yo trabajamos de acuerdo a nuestra disponibilidad, cuando él va a la universidad yo me encargo de la recepción y cuando yo tengo que salir él se encarga de todo” (González, 2020).

Las dos personas que manejan el área de la recepción están encargadas de realizar las reservas o cancelaciones de los huéspedes, el registro al momento de la llegada de los clientes, la asignación de las habitaciones, se encargan también de las quejas y problemas que se presenten al momento de la estadía de los huéspedes y el proceso de facturación correspondiente.

Además, el personal del establecimiento maneja dos idiomas, inglés y español, para comunicarse con los huéspedes extranjeros que los visiten. En el hostel no existe un sistema de reservas, todos los registros se realizan en una bitácora virtual, pues utilizan Excel para realizar todos los procesos necesarios en el área de recepción. (Ver anexo 2, pág. 247). Al momento de la llegada

los huéspedes llenan un formulario que contiene los datos y las políticas del establecimiento para que al final de su estadía el proceso de salida y facturación sea mucho más rápido y ágil.



Figura 8: Recepción Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 08 de junio de 2020.

1.9.3. Departamento de Alimentos y Bebidas.

El departamento de alimentos y bebidas del hostel consiste en una cocina para la preparación de los alimentos y un pequeño comedor para servir los desayunos los cuales están incluidos en las tarifas por habitación, en la preparación y el servicio de los alimentos también labora la Sra. Melva Mora. El desayuno es de tipo buffet y se varía constantemente en los alimentos que se ofrecen, regularmente se cuenta con: pan, café, leche, cereales, yogurt, frutas, jugo natural, entre otros alimentos que varían dependiendo de la temporada.



Figura 9: Cocina Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo

Fuente: Propia

Fecha: 08 de junio de 2020.



Figura 10: Comedor Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 08 de junio de 2020.

1.9.4. Departamento de Mantenimiento.

Este departamento no cuenta con ningún colaborador dentro del establecimiento, ya que el hostel lleva operando un poco más de un año y no ha sido necesario darle mayor mantenimiento, además por la emergencia sanitaria se encuentra con todas sus actividades paralizadas y no ha sido necesario el mantenimiento en el establecimiento debido a que ninguna habitación está siendo utilizada por el momento. Las pequeñas fallencias o defectos que se han presentado en el hostel han sido reparadas por técnicos externos contratados por los propietarios y se ha dado solución inmediata.

1.9.5. Departamento de Seguridad.

En el Hostal Casa de Lidice se cuenta con algunos implementos importantes para la seguridad de los colaboradores y los huéspedes. Se cuenta con extintores en diferentes áreas del establecimiento, así mismo se encuentran cámaras de seguridad fuera del hostel y en áreas comunes y también se cuenta con detectores de humo para mayor seguridad.

En el presente capítulo se ha cumplido con el primer objetivo planteado, el cual corresponde a: determinar las características generales del Hostal Casa de Lidice de acuerdo a su situación



actual, debido a que se ha analizado de manera adecuada cada aspecto del hostel, sus servicios, tarifas, instalaciones, estructura organizacional e incluso un poco de la historia de este inmueble patrimonial. Se ha obtenido información de diferentes fuentes pero la principal ha sido la entrevista con la propietaria actual del establecimiento quién aportó varios detalles sobre el funcionamiento del Hostel Casa de Lidice.

CAPÍTULO II

Análisis de la Aplicación de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en el Hostal Casa de Lidice.

En el presente capítulo se analizará la situación sostenible del Hostal Casa de Lidice y la aplicación de buenas prácticas según la Guía de Rainforest Alliance y la norma Smart Voyager, en primer lugar se conocerán los antecedentes y la definición de sostenibilidad, se analizarán las diferentes organizaciones no gubernamentales y cómo éstas ayudan a la conservación y cuidado del medio ambiente, se conocerá a Rainforest Alliance y Smart Voyager que conjuntamente establecen parámetros orientados a facilitar a las empresas la implementación de operaciones que se encaminen al turismo sostenible.

Seguidamente, se realizará un análisis de los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad en base a la Guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance los que son: empresarial, socio-cultural y ambiental.

Por último, se hará un análisis de buenas prácticas en base a la norma Smart Voyager versión 2010, la cual se enfoca en que los establecimientos de alojamiento obtengan una reducción de actividades negativas dentro de sus procesos operacionales y se genere conciencia en cuanto a aspectos ambientales, económicos y sociales.

2.1 Antecedentes de la Sostenibilidad.

El 16 de junio de 1972 en Estocolmo se habla por primera vez acerca de la sostenibilidad en “La Declaración de Estocolmo sobre el Medio Ambiente Humano” convocado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1972) y afirma que “Los dos aspectos del medio ambiente humano; el natural y el artificial, son esenciales para el bienestar del hombre y para el goce de los derechos humanos fundamentales, incluso el derecho a la vida misma” (pág. 1). En esta declaración se consideran los derechos de las generaciones futuras y la igualdad con las presentes, esta declaratoria generó más conciencia con los efectos negativos que se forja al medio ambiente y como afecta directamente a todos generando consecuencias destructivas y contaminantes. Como recomendación de la Cumbre de Estocolmo, se creó el Programa Internacional de Educación Ambiental en 1975, este programa está bajo la dirección de dos grandes agencias de la ONU: el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Este programa tuvo como principal objetivo generar conciencia de los problemas ambientales que se enfocará en todos los niveles de la educación y a todo el público en general, para esto se incluyó un sistema de educación ambiental en el que se integrarán programas y proyectos educativos y la formación a los docentes en Educación Ambiental.

La conocida Carta de Belgrado, fue un documento en el que se encuentran las conclusiones del primer Seminario Internacional de Educación Ambiental elaborado por la UNESCO (1977), el cual señala la importancia de plantear un nuevo concepto sobre el “Desarrollo” y que es necesario incluir al medio que lo rodea y su cuidado. En la carta se pide la eliminación de la pobreza, el hambre, analfabetismo, contaminación, dominación y la explotación; la misma asegura que los recursos del mundo deben ser desarrollados por mejores medios los cuales aseguren una calidad de vida buena para todos y que la humanidad completa se favorezca de los mismos.



Así mismo, se considera a la Educación Ambiental como una herramienta que ayude a formar una nueva ética global que reconozca las necesidades del hombre con el hombre y con la naturaleza (pág. 1).

La Comisión Brundtland, diez años después amplió de manera significativa el concepto de “Desarrollo Sostenible” en su informe sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo titulado “Nuestro Futuro Común”, con el objetivo de tener un equilibrio en el bienestar global que satisfaga las necesidades básicas de la humanidad y genere un crecimiento tangible y una economía sostenible (Murga, 2009).

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, reunidos el 14 de junio de 1992 en Río de Janeiro, aprobó “La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo”, reafirmando en la “Declaración de Estocolmo sobre el Medio Ambiente Humano”, esta nueva declaratoria consta de 27 nuevos principios desarrollados con el objetivo de implantar una alianza global que sea equitativa y nueva con la que se obtenga la cooperación de los estados, la sociedad y las personas; con el fin de que se respete los intereses de todos, protegiendo el sistema ambiental y el desarrollo mundial (ONU, 1992, pág. 3).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en abril de 1995 creó la primera “Carta del Turismo Sostenible” en la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible desarrollada en Lanzarote España; basados en la declaratoria de Río de 1992, buscaron que se adoptaran nuevos principios y objetivos sobre el desarrollo sostenible. Se veía clara la necesidad de crear un tipo de turismo que cumpla con expectativas económicas y ambientales, que se muestre respeto por el destino y por la población, buscando proteger la dignidad humana de las comunidades y de aquellos que hacen turismo con el fin de formar turismo responsable (pág. 2).

En el año 2015 en la Asamblea General de las Naciones Unidas, 193 países aprobaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible, (ODS), estos 17 objetivos se basan en poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y combatir el cambio climático. Los ODS son una guía para lograr un equilibrio entre la humanidad y la protección del planeta. Estos objetivos se basan en otro

proyecto llamado “Objetivos de Desarrollo del Milenio, ODM” creado en el año 2000, los cuales ayudaron a reducir la mitad de la pobreza extrema, han brindado la igualdad de enseñanza primaria para niños y niñas y han reducido en un 40% las infecciones por VIH. Los ODS se centran en mejorar la calidad de vida de todas las personas y crear un mundo mejor para las generaciones venideras. Los objetivos de desarrollo sostenible son el compromiso de 193 naciones que buscan cumplir todos hasta el año 2030 (ONU, 2015).

Los participantes de la Cumbre Mundial de Turismo Sostenible (ST +20) reunidos el 27 de noviembre de 2015 en Vitoria-Gasteiz España, elaboraron la “Carta Mundial del Turismo Sostenible” reafirmando en la Carta de Turismo de 1995 (validando la misma en la actualidad) y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de 2015 por las Naciones Unidas, acuerdan nuevos principios haciendo énfasis en que el turismo debe ser el motor que ayude a reducir la diferencia entre los países, promoviendo sociedades que sean inclusivas. Además, sugieren que el turismo debe reducir el impacto ecológico y debe crear nuevas maneras innovadoras para mejorar la economía y salvaguardar la diversidad cultural y el bienestar de las personas y de los ecosistemas. Esta carta se realiza con el fin de fortalecer el futuro turismo sostenible y su desarrollo en armonía con el medioambiente y la prosperidad humana (OMT, 2015, pág. 5).

2.1.1. Definición de Sostenibilidad.

A lo largo de la historia de la sostenibilidad se ha generado cada vez nuevos conceptos que logren definir y delimitar la importancia de la misma y el compromiso de mantener los recursos, las culturas y el bienestar humano.

En un primer intento por determinar e incluir un concepto de sostenibilidad la Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD, 1987) en su informe “Nuestro Futuro Común” o “Informe Brundtland” determinó que: “Está en manos de la humanidad hacer que el desarrollo sea sostenible y duradero, es decir asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (pág. 23). Este concepto de desarrollo duradero y sostenible tenía como primera instancia que se satisfaga

las necesidades esenciales de la población y de manera determinante exigía que quienes tuvieran más riquezas adoptaran estilos de vida que mantuvieran el respeto al medio ambiente. Además, el desarrollo duradero proponía que todos tengan la oportunidad de aspirar a tener una calidad de vida buena y mejor (CMMAD, 1987).

Años más tarde, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en el año 2012 estableció el concepto de sostenibilidad como: “Un paradigma para pensar en un futuro en el cual las consideraciones ambientales, sociales y económicas se equilibran en la búsqueda del desarrollo y de una mejor calidad de vida” (pág. 5).

Las Naciones Unidas siempre han defendido los valores de la libertad, los derechos y la dignidad humana, así como la igualdad entre todos y la protección del medio ambiente.

2.1.2. Organizaciones No Gubernamentales.

Según la Agencia de la Organización de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) una organización no gubernamental se define como:

Organizaciones independientes y sin ánimo de lucro que surgen a raíz de iniciativas y populares y que por lo general están vinculadas a proyectos sociales, culturales, de desarrollo u otros que generen cambios estructurales en determinados espacios, comunidades, regiones o países. (2017)

Estas organizaciones a lo largo del tiempo se han convertido en una muestra de colaboración y cooperación, han mostrado su solidaridad y apoyo desinteresado para que cualquier lugar o área que necesite obtengan algún tipo de beneficio y una rápida intervención. Para que organizaciones independientes sean consideradas no gubernamentales es necesario que cumplan con requisitos como: prestar servicios públicos, no suplantar las acciones del Estado, obtener beneficios orientados a las comunidades, promover la autogestión y fomentar la participación de las comunidades para que no se vuelvan dependientes de las ONG's (ACNUR, 2017).

Hoy en día, existen varias organizaciones no gubernamentales que se dedican y enfocan en el cuidado del medio ambiente y en conseguir que se conserven los recursos para futuras generaciones y de crear consciencia de la contaminación y los efectos que se generan en el planeta.

Con el pasar del tiempo, el sector turístico ha ido creando varias organizaciones que trabajan con el fin de mantener y cumplir las buenas prácticas sostenibles, ya que las empresas turísticas causan grandes impactos contaminantes para el medio ambiente, no se usan adecuadamente los recursos y se generan grandes cantidades de desperdicios. A nivel mundial existen varias ONG's que colaboran con certificaciones de la aplicación buenas prácticas ambientales a diversos establecimientos de alojamiento, así como el Grupo ISTur en España con su certificación de Hoteles Sostenibles, la Asociación de Hoteles de Turismo de la República de Argentina con su certificación de Hoteles más Verdes y la Organización de Conservación y Desarrollo en Ecuador con su certificación Smart Voyager.

2.1.3. Grupo ISTur – Certificación Hoteles Sostenibles.

Esta organización no gubernamental, Grupo ISTur (Instituto de la Sostenibilidad Turística) lleva más de 25 años participando en proyectos vinculados con el sector turístico, con el objetivo de impulsar las actividades sostenibles en alojamientos, restaurantes y destinos para esto realizan consultorías turísticas en todo el mundo. El grupo ISTur cuenta con tres unidades sostenibles con el fin de colaborar con empresas, instituciones y organizaciones públicas o privadas que son: ISTur Formación, AIDETUR (Agencia Internacional para el Desarrollo Turístico) y Hoteles Sostenibles. Hoteles Sostenibles fue creado con base en el modelo de Hoteles Sostenibles Eficientes (HES) el cual tiene un catálogo de 1.600 indicadores que pueden ser utilizados en cualquier hotel y no se utilizan necesariamente todos sino en función del número de habitaciones, categoría, entre otros. Se analizan los parámetros y se evalúan en relación a las dimensiones de desarrollo sostenible y la incidencia con los grupos de interés obteniendo un análisis completo para la toma de decisiones sostenibles. La certificación que se obtiene considera tres niveles:

bronce, plata y oro. De acuerdo a los parámetros de sostenibilidad básica se obtiene el nivel bronce. Para los niveles Oro y Plata se considera un avance significativo en cuanto a desarrollo sostenible. Después de tres meses que la certificación ha sido otorgada el hotel recibe una visita por parte de personas del grupo en la cual se comprobarán los parámetros y el cumplimiento de las operaciones sostenibles (ISTur, 2011).



Figura 11: **Logo Hoteles Sostenibles.**

Autor: Grupo ISTur.

Fuente: www.hotelesostenibles.com

Fecha: 31 de agosto del 2020.

2.1.4. Asociación de Hoteles de Turismo de la República de Argentina-Certificación

Hoteles más Verdes.

La Asociación de Hoteles de Turismo (ATH) fundada en 1977 sin ánimo de lucro ha sido reconocida a nivel mundial por su gran trayectoria y ha ido agrupando a los mejores hoteles de Argentina con los más altos niveles de calidad y excelencia. “La ATH apoya los intereses del sector hotelero y turístico conjuntamente con el sector público y privado, para fortalecer la competitividad de sus asociados y dar respuesta a sus necesidades” (Hoteles más verdes, 2011). Los hoteles que han recibido la certificación de la Eco etiqueta Hoteles más Verdes cuentan con ciertas características esenciales, pues en sus procesos se debe buscar la mejora continua, conjuntamente deben tener un sistema de gestión que apoye a la protección del patrimonio y la naturaleza del entorno. Se debe contar con parámetros que contribuyan la responsabilidad social y la seguridad del establecimiento y por encima de todo el hotel debe contar con altos estándares

de calidad en su servicio para satisfacer las necesidades de sus huéspedes, además debe existir una correcta comunicación entre todos los colaboradores y se deben anticipar las acciones correspondientes a todos, incluyendo la comunidad local con el fin de mejorar su marca, esta certificación cuenta igualmente con tres niveles de aplicación: Oro, Plata y Bronce; esto con el fin de determinar el estándar de certificación que obtendrá cada hotel de acuerdo a los parámetros que logren cumplir y como vayan alcanzando las mejoras sostenibles (Hoteles más Verdes, 2011).



Figura 12: Logo Hoteles más Verdes.
Autor: Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.
Fuente: <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/>
Fecha: 02 de septiembre del 2020.

2.1.5. Conservación y Desarrollo – Certificación Smart Voyager.

La organización Conservación y Desarrollo con más de 20 años de experiencia trabaja con el fin de luchar contra la pobreza a través del desarrollo.

Conservación y Desarrollo (C&D) es una organización autónoma de derecho privado, con la finalidad social y ambiental (...). Nuestra filosofía está basada en el concepto de sostenibilidad, reconociendo que el bienestar de las sociedades y de los ecosistemas está entrelazado y dependen del desarrollo social, ambiental y económico. (Conservación y Desarrollo, 1992)



Figura 13: **Logo Conservación y Desarrollo.**

Autor: Conservación y Desarrollo.

Fuente: <https://www.ccd.ec/about-us/>

Fecha: 02 de septiembre del 2020.

2.1.6. Análisis acorde a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance.

En el siguiente análisis se dará a conocer los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad del Hostal Casa de Lidice basados en la Guía de buenas prácticas para turismo sostenible según Rainforest Alliance para lo cual se empezará definiendo Rainforest Alliance y como trabaja esta organización para mejorar las actividades turísticas y obtener beneficios para el medioambiente y la comunidad.

2.1.7. Rainforest Alliance.

Rainforest Alliance se define como: “Una organización internacional sin fines de lucro que trabaja en la intersección de negocios, agricultura y bosques para hacer que los negocios responsables sean la nueva norma” (2005).

Esta organización fue creada en 1987, se usa con el fin de que las empresas obtengan una certificación sostenible, así mismo se enfoca en la educación ambiental y en la importancia de seguir estas prácticas responsables que benefician a la comunidad y al ambiente.

El sello de Rainforest Alliance representa un cambio positivo y responsabilidad compartida por parte de las empresas que se comprometen en dar el primer paso y formar parte de la construcción de un mundo más sostenible.

Rainforest Alliance ha creado la Guía de buenas prácticas para turismo sostenible para las empresas turísticas de alojamiento, las cuales deben seguir parámetros establecidos para obtener la certificación y el sello de “la rana verde”. Esta guía de turismo sostenible se emplea para que las empresas turísticas acojan prácticas dirigidas a mantener una gestión sostenible. Obtener el sello certifica que una empresa turística ha sido auditada por estrictos estándares que requieren grandes pasos hacia la sostenibilidad ambiental, social y económica (Rainforest Alliance, 2005).



Figura 14: **Sello de Rainforest Alliance.**

Autor: Rainforest Alliance

Fuente: <https://www.rainforest-alliance.org>

Fecha: 01 de octubre del 2020.

2.2 Ámbito Empresarial

Rainforest Alliance establece los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad, el primero de ellos es el ámbito empresarial en el cual se detallan lineamientos específicos para que las actividades empresariales del establecimiento operen de manera correcta con el fin de obtener mejoras y beneficios de responsabilidad social para la empresa y la comunidad local.

2.2.1. Gestión de la Sostenibilidad

La gestión sostenible implica el comportamiento consciente y firme de una determinada organización con el fin de obtener, en la medida de lo posible, a medio y largo plazo, un balance general positivo de sus acciones en los sectores económico, ambiental y social,

tanto desde la perspectiva macroeconómica, como del conjunto de la sociedad. (Ecología y Desarrollo, pág. 4, 2006)

2.2.1.1. Política de la Sostenibilidad

Implementar una política de sostenibilidad en el establecimiento es de gran importancia ya que se establecen lineamientos para comenzar a introducir prácticas económicas, sociales y ambientales que incrementan los impactos positivos dentro de la gestión sostenible del establecimiento de alojamiento. El Hostal Casa de Lidice no cuenta actualmente con una política de sostenibilidad, pero dentro de su gestión está pensado aplicar una política a futuro.

2.2.1.2. Políticas Empresariales

Las políticas empresariales según Rainforest Alliance, ordenan y estructuran la empresa turística con el fin de determinar los criterios para la gestión sostenible y el alcance de los objetivos económicos, sociales y ambientales de la organización (2005, pág. 3).

Estas políticas permiten mantener al establecimiento estable y organizado, además se debe tener un compromiso en cuanto a políticas de: servicio, ambientales, sociales, gestión humana y seguridad, que son los requisitos mínimos que una empresa debe implementar en sus procesos operativos. El Hostal Casa de Lidice no cuenta con políticas empresariales establecidas.

2.2.1.3. Planificación.

El contar con una planificación detallada dentro de la empresa es de gran importancia, ya que la empresa lograría consolidarse poco a poco como sostenible, es así que de esta manera se consiguen obtener mejoras en cuanto a asuntos relacionados con la improvisación, riesgos de errores y equivocaciones por falta de planificación y asignación de tareas exactas a los trabajadores y empleadores, por esta razón se establecen lineamientos específicos para conseguir los objetivos planteados.

El Hostal Casa de Lidice realiza una planificación general a inicios de cada año y un control y evaluación trimestralmente por parte de la gerencia que además se encarga de la toma de

decisiones para beneficio y mejora del establecimiento. Además, cuenta con una misión y visión, aunque las mismas no están publicadas para los visitantes del establecimiento.

2.2.2. Gestión de Calidad.

Rainforest Alliance (2005) define la gestión de calidad como: “Organizar y administrar los recursos, de tal manera que se puedan gestionar todas las acciones de un proyecto dentro del alcance, el tiempo, y costes definidos, con la calidad como objetivo y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales” (pág. 19).

Es decir, permite que la empresa esté organizada, tanto su personal como sus actividades y operaciones, esto garantizará la calidad de los servicios y productos.

2.2.2.1. Procesos y Operaciones

Los procesos se emplean como instrumentos para lograr que todas y cada una de las actividades de la empresa se realicen de manera correcta, se deben detallar los procesos a seguir en cada operación, es decir deben delimitarse puntualmente con cronogramas, horarios y fechas con el fin de obtener los datos precisos de las actividades realizadas en el día, la semana e incluso en el año, además debe seguirse cada proceso con total responsabilidad por parte de a quien se le otorgue la función a desempeñar. El Hostal Casa de Lidice no cuenta con manuales de gestión o procesos.

2.2.2.2. Administración y Dirección.

Administración y dirección es el área encargada de organizar los recursos y procesos de la empresa con el fin de conseguir los resultados planteados en las diferentes actividades que se desarrollan en el establecimiento, se considera la base principal y esencial en cualquier empresa. La administración dentro del Hostal Casa de Lidice está a cargo de la Lcda. Martha González, propietaria y gerente general del establecimiento lleva a cabo la gestión administrativa, la dirección del hostal y la toma de decisiones.

2.2.2.3. Suministros y Proveedores.

La relación entre la empresa y los proveedores de la empresa debe ser muy buena, ya que de esto depende la calidad de los productos que serán ofrecidos a los clientes, además es importante apoyar a las comunidades locales con el fin de seguir los objetivos sostenibles. El Hostal Casa de Lidice mantiene una relación buena con sus proveedores, aunque son pocos quienes forman parte de este segmento. Dentro del establecimiento se coordinan adecuadamente las entregas y las compras para obtener la mejor calidad y precio posible. Los proveedores que participan como colaboradores para el hostal son:

Nombre de Proveedores	Suministros
Gran Akí	Productos no perecederos, embutidos, productos perecederos.
Coral Hipermercados	Productos no perecederos, frutas, aceites, enlatados.
Nutri Leche	Lácteos.
Mega limpio	Productos de limpieza, shampoo y jabón.
Centro comercial el Arenal – feria libre.	Frutas, vegetales, carnes.

Tabla N° 5: Listado de proveedores del Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Martha González.

Fecha: 17 de noviembre del 2020.

2.2.2.4. Monitoreo y Acciones Correctivas.

Es importante monitorear de manera seguida y sistemática, pues esto permite saber las acciones empresariales que se llevan a cabo y cuales son necesarias corregir y mejorar, así se asegura la retroalimentación y se determinan las fortalezas y debilidades en los procesos del establecimiento.

Dentro del establecimiento quien realiza el monitoreo de las diversas actividades y procesos que se llevan a cabo es la propietaria y su hijo quien colabora con estas actividades en su ausencia.

2.2.3. Gestión de Recursos Humanos.

La gestión de recursos humanos constituye una de las partes fundamentales de la empresa, puesto que se organiza y desarrolla todo lo que tiene que ver con el personal: sus capacidades, conocimientos, experiencia, valores, etc. Además, permite que los empleados tengan conciencia

de las actividades que se desarrollan y de los objetivos que son clave conseguir, el capital humano es considerado el pilar fundamental dentro de la empresa pues debe existir un alto nivel de compromiso con el fin de lograr marcar una gran diferencia en el éxito de la empresa. El Hostal Casa de Lidice no cuenta con un organigrama, ni con un manual de talento humano.

Dentro del establecimiento las actividades de cocina y limpieza de habitaciones realizadas por la Sra. Melva Mora las cuales se llevan a cabo por medio de mandato de la propietaria. Se establece también que la organización y la cooperación por parte de todos quienes colaboran en el establecimiento debe ser oportuna y siempre estar disponibles y dispuestos a ayudar en cualquier otra situación que se presente.

2.2.3.1. Manuales de Puestos y Procedimientos.

Son documentos importantes en los cuales se determinan las actividades a realizar, el personal encargado de las actividades, la maquinaria o utensilios a utilizar y el proceso adecuado a seguir para mantener el correcto desarrollo de las mismas, esto ayudará a estandarizar los resultados de cada uno de los colaboradores de la empresa. El Hostal Casa de Lidice no cuenta con manuales de puestos y procedimientos.

2.2.3.2. Capacitación del Personal.

La capacitación del personal es uno de los factores clave, puesto que se considera de suma importancia que los colaboradores se mantengan comprometidos cien por ciento con la empresa y con conocer acerca de todos los procesos y actividades en los cuales se encuentran inmersos, además permite que adopten prácticas acerca de sostenibilidad, educación ambiental y desarrollo social con el fin de que tomen de manera seria la importancia de cumplir con todos los objetivos sostenibles.

En el Hostal Casa de Lidice no cuenta con un programa de capacitaciones para el personal del establecimiento.

2.2.3.3. Evaluación del Desempeño.

Este proceso determina el rendimiento y el desempeño que el capital humano ha tenido a lo largo de un tiempo determinado realizando actividades específicas dentro de la empresa, permitirá conocer cuáles son las fortalezas y debilidades de cada uno con el fin de realizar acciones correctivas inmediatas, de igual manera este proceso permite saber cuáles han sido los mejores trabajadores y de cierta forma recompensarlos para animarlos a seguir haciendo su trabajo de la mejor manera posible.

En el Hostal Casa de Lidice no cuenta con una evaluación al desempeño de los trabajadores, que sería importante aplicar dentro de su gestión.

2.2.4. Gestión Financiera Contable.

El sistema financiero permite a la empresa analizar cómo va el flujo de dinero, clasificar la actividad económica y organizar de manera adecuada las finanzas del establecimiento con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. También es importante contar con personal calificado que lleve a cabo todo este análisis y las diversas transacciones, procesos legales y toma de decisiones económicas y financieras de la empresa.

2.2.4.1. Sistema Financiero y Contable.

La empresa necesita un manejo adecuado y las correctas herramientas financieras que permitan saber el estado real del capital y las inversiones de la empresa y la manera adecuada de manejar la liquidez, los costos de oportunidad y el costo-beneficio.

En el hostal la Lcda. Martha González es la encargada de la toma de decisiones en cuanto a temas financieros y es la encargada de realizar todos los procedimientos legales necesarios dentro del establecimiento. Además, desde gerencia se realizan los pagos a los proveedores y tramites de sueldos y salarios. La inversión para adquirir el hostal fue de 500 mil dólares y se mantienen deudas con bancos que tienen que ver con los pagos de la adquisición del establecimiento.

2.2.4.2. Presupuesto.

El presupuesto es de igual manera importante dentro de las actividades de la empresa, pues permite llevar un correcto control de los ingresos y gastos que se asignan a cada área del establecimiento. Entre estos valores se encuentran: compras, ventas, producción, entre otros. En el Hostal Casa de Lidice no se realiza un presupuesto mensual por cada área del mismo.

2.2.5. Gestión de Seguridad.

La seguridad dentro de una empresa es de suma importancia y mucho más cuando se trata de un establecimiento de alojamiento, pues la vida y la seguridad de las personas es lo esencial para los huéspedes y los colaboradores del establecimiento.

Es importante contar con un plan de seguridad que tenga como objetivo principal minimizar los accidentes, incidentes y enfermedades en todas las actividades y procesos de la empresa. En el establecimiento se cuenta con señalética necesaria, extintores en cada área y en cada piso, rutas de evacuación y el número de emergencias expuestos para todos los visitantes y también cuenta con alarma de incendios en el establecimiento. El hostal tiene también cámaras de vigilancia en la parte de afuera del establecimiento, que sirven para mantener la seguridad de los huéspedes y de los colaboradores del mismo. En el área de la cocina la persona encargada de preparar los alimentos dispone de una mascarilla, una malla para el cabello, guantes y un mandil. No se cuenta con un manual de seguridad para los empleados ni con un programa de prevención de riesgos.



Figura 15: **Señales de seguridad.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 03 de noviembre del 2020.

También cuentan con información acerca del nuevo coronavirus, sobre el correcto uso de la mascarilla y como desinfectar y lavar las manos correctamente.



Figura 16: **Señalética de correcto uso de la mascarilla y lavado de manos.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 03 de noviembre del 2020.

2.2.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo.

La gestión de comunicación y mercadeo es un factor importante pues dan a conocer los servicios y productos que se ofrecen en el establecimiento, con el fin de influir en la decisión de compra de los viajeros y ayuda a posicionar al establecimiento en el mercado.

2.2.6.1. Comunicación.

La comunicación efectiva ayuda a mantener un contacto adecuado con el cliente, pues permite dar información detallada de los diversos servicios, productos o precios que se ofrecen en el establecimiento.

2.2.6.2. Mercadeo.

El mercadeo ayuda a estudiar y aportar soluciones referentes al mercado, los clientes y consumidores de las diferentes empresas. Es necesario realizar todo aquello que la empresa esté dispuesta a hacer con el fin de posicionarse y ser vista dentro del mercado y que al mismo tiempo signifique rentabilidad a corto y largo plazo. El hostel no cuenta con ningún intermediario,

es decir ninguna agencia de marketing promociona el establecimiento, no cuenta con una página web propia pero el hostel se encuentra promocionado en diferentes agencias online como Trivago.com, Booking.com, Tripadvisor, Hoteles.com y Agoda.com., y se encuentra en redes sociales como Facebook e Instagram.

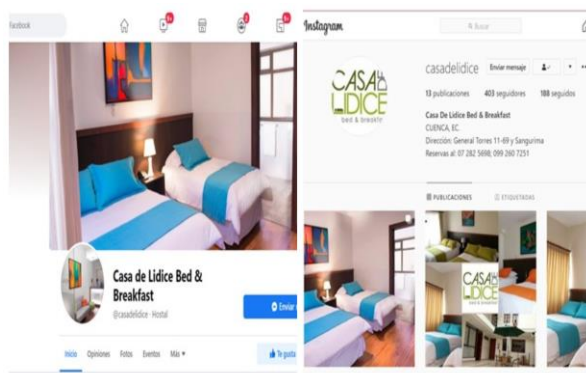


Figura 17: **Redes Sociales del Hostel Casa de Lidice.**

Autor: Daniela Bermeo.


Fuente: Facebook e Instagram – Casa de Lidice.

Fecha: 05 de noviembre del 2020.

2.2.7. Cuadro resumen - Ámbito Empresarial

A continuación, se realiza un cuadro de resumen de la información levantada del primer ámbito de acuerdo a la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible, este cuadro incluye los procesos que se realizan en el establecimiento y una valoración porcentual del cumplimiento de cada punto del ámbito empresarial. Para obtener el porcentaje de cumplimiento se ha procedido a realizar una regla de tres, para esto se tiene en cuenta la columna de referencias en las que cada referencia representa el 100%, dependiendo del número de referencias que tenga cada sub ámbito se procede a obtener el valor del porcentaje requerido.

HOSTAL CASA DE LIDICE						
ÁMBITO	Sub ámbito	Referencias	Estado del hostel	% de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
EMPRESARIAL	Gestión de la Sostenibilidad	1. Políticas de Sostenibilidad. 2. Políticas empresariales. 3. Planificación.	Tiene un proceso de planificación bueno, que se realiza de forma trimestral y anual.	33,33%	No existen evidencias.	No cuenta con políticas de sostenibilidad ni políticas empresariales, además es necesario mejorar el proceso de planificación.
	Gestión de la Calidad.	1. Procesos y procedimientos. 2. Administración y dirección. 3. Suministros y proveedores. 4. Monitoreo y acciones correctivas.	El hostel cuenta con proveedores locales. La administración y dirección la realiza la propietaria al igual que el monitoreo de acciones correctivas.	50%	<div> <div>Nombre de Proveedores</div> <div> <div>Gran Aki</div> <div>Coral Hipermarcados</div> <div>NutriLeche</div> <div>Mega Limpio</div> </div> </div>	No cuenta con un manual de procedimientos y proveedores, no cuenta con flujogramas de procesos, es necesario mejorar el proceso del monitoreo de acciones correctivas.
	Gestión de Recursos Humanos	1. Manuales de puestos y procedimientos. 2. Capacitación del personal. 3. Evaluación del personal.	El hostel no cuenta con gestión de recursos humanos.	0%	No existen evidencias.	No cuenta con un manual de puestos y procedimientos, no cuenta con capacitaciones para el personal ni evaluaciones de desempeño.
	Gestión Financiera y Contable	1. Sistema financiero contable. 2. Presupuesto.	En el hostel la contabilidad y demás procesos los realiza la propietaria.	50%	No existen evidencias.	No se realiza un presupuesto adecuado para cada departamento.

Gestión de Seguridad	1. Seguridad del hostel. 2. Seguridad de los huéspedes. 3. Seguridad del personal.	Cuenta con señalización de evacuación. Cuenta con extintores en diferentes áreas del hostel. Cuenta con cámaras de seguridad. Cuenta con información importante sobre el uso de mascarillas y desinfección de manos.	60%		No cuenta con un manual de prevención de riesgos, no existe una persona capacitada para brindar primeros auxilios.
Gestión de Comunicación y Mercadeo	1. Comunicación 2. Mercadeo.	El hostel se promociona mediante las diferentes páginas web en las que ofrece sus servicios y productos, además se promociona en algunas redes sociales.	90%		Es necesario crear una página web propia del hostel para mejorar la promoción del mismo y también se recomienda promocionarse en más redes sociales.
VALOR			47,22%		

El Hostel Casa de Lidice en cuanto al ámbito empresarial ha obtenido un 47,22% sobre 100%, el 52,78% faltante se debe a que el hostel no cuenta con políticas empresariales ni políticas sostenibles que son de suma importancia para mejorar la administración y el manejo del establecimiento, además no cuenta con políticas ni manuales de proveedores, no cuenta con un manual de procesos, además es importante que existan programas de capacitación al personal y evaluaciones de desempeño ya que esto ayudará a mejorar la calidad del servicio en el

establecimiento. Por último, es importante contar con una página web propia y actualizar la información de las redes sociales.

2.2.8. Análisis FODA de la aplicación de buenas prácticas sostenibles en el Hostal Casa de Lidice – ámbito empresarial.

El análisis FODA es una herramienta de planificación para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que una empresa enfrenta diariamente y ayuda a identificar cuáles son lineamientos y planes estratégicos para seguir y conseguir los objetivos planteados en un negocio, empresa, etc.

A continuación, se procede a realizar un análisis FODA acorde a la aplicación de buenas prácticas en el Hostal Casa de Lidice del primer ámbito de la guía para turismo sostenible de Rainforest Alliance.

2.2.8.1. Fortalezas

- Planificación anual y control y evaluación trimestral del estado del hostal.
- Gestión de seguridad acorde a las necesidades del hostal.
- Manejo de contabilidad y sistemas financieros.
- Compra de productos a proveedores locales.

2.2.8.2. Oportunidades

- Oportunidad de darse a conocer como un destino sostenible a nivel local.
- Oportunidad de promocionarse en diferentes en agencias de viajes en línea y redes sociales.

2.2.8.3. Debilidades

- Falta de manuales que regulen las actividades realizadas en el hostal.
- No cuenta con políticas sobre la sostenibilidad.
- No cuenta con flujogramas de procesos.
- No cuenta con evaluación de desempeño al personal.
- No se realizan presupuestos por áreas de trabajo.

- Falta de personal capacitado en ciertos ámbitos financieros y de seguridad.
- Falta de procesos para la contratación de personal.

2.2.8.4. Amenazas.

- Poca preocupación por parte del sector hotelero en mejorar los procesos empresariales de los establecimientos de la ciudad.

2.3 Ámbito Socio-Cultural.

El segundo pilar fundamental considerado por Rainforest Alliance es el socio-cultural, el cual se basa en mantener una adecuada relación entre el establecimiento y la comunidad local, respetando, priorizando y preservando la cultura y las tradiciones locales con el fin de conseguir y cumplir los objetivos de desarrollo sostenible.

2.3.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.

Contribuir al desarrollo de la comunidad local es de suma importancia, pues se debe rescatar la cultura de la comunidad local pues así se contribuye también al desarrollo propio de la empresa, con esto se consigue que la calidad de los productos y servicios ofertados mejoren y se generen beneficios económicos, sociales y ambientales.

En el Hostal Casa de Lidice es importante mencionar que, aunque no realicen programas con la comunidad local, realizan entregas de bonos navideños y canastas navideñas a los empleados del establecimiento.

Por otra parte, realizan donaciones de toallas y sabanas dadas de baja a posadas que acogen a personas de escasos recursos.

2.3.2 La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales.

El respeto por las comunidades y la población local es un factor fundamental para lograr un desarrollo turístico sostenible, se debe incluir a las comunidades dentro del proceso de desarrollo del establecimiento, con el fin de conseguir los máximos beneficios sostenibles. Dado que los turistas se interesan más por lugares en donde existe inclusión, respeto y tolerancia por la

comunidad local, es importante para el establecimiento mantener estos objetivos sostenibles y cumplirlos.

El Hostal Casa de Lidice apoya la cultura local y de la provincia, mediante folletos difunde información de los lugares turísticos que existen en la ciudad y la provincia, además, el personal que trabaja constantemente en la recepción conoce y brinda información de los sitios turísticos y gastronómicos de diferentes cantones como Paute, Gualaceo, Chordeleg, Santa Isabel, Quingeo, etc. Además, en la infraestructura del establecimiento y como parte de su decoración se puede apreciar cuadros y pinturas realizadas por la Sra. Lidice Correa, antigua propietaria del establecimiento, estas pinturas que se encuentran en todas las áreas del hostel incluyendo las habitaciones representan el arte local y dan vida y color al establecimiento.



Figura 18: **Folletos de lugares turísticos y gastronómicos expuestos en la recepción del Hostal Casa de Lidice.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 03 de noviembre 2020.

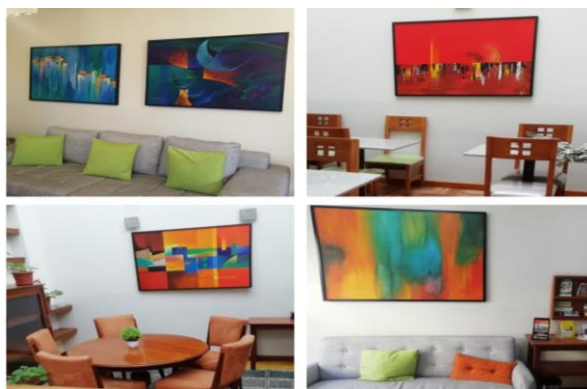


Figura 19: **Pinturas elaboradas por la Sra. Lidice Correa**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 05 de noviembre del 2020.

Por otra parte, en el hostel se promueve el respeto y el trabajo digno hacia los colaboradores, pues esto mejora la comunicación y el ambiente laboral dentro del establecimiento, a continuación, se detalla el listado de personal del Hostel Casa de Lidice.

Nombre del colaborador	Cargo de Trabajo
Sra. Melva Mora	Limpieza de habitaciones, áreas comunes y elaboración de desayunos.
Lcda. Martha González	Gerencia y administración general.
Sr. Stalin Verdugo	Recepcionista.

Tabla N° 6: Listado de personal del Hostel Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Martha González.

Fecha: 17 de noviembre del 2020.

2.3.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.

Es importante que la empresa contribuya a la protección, preservación y rescate del patrimonio tangible e intangible histórico-cultural. Se debe crear estrategias por parte de la empresa que contribuyan a la conservación de los recursos del patrimonio, además de respetar las normas y protocolos que la comunidad tiene para asegurar el cuidado de estos espacios. El Hostel Casa de Lidice cuenta con información acerca de lugares turísticos que se encuentran cercanos al establecimiento con la historia de algunos lugares que son representativos en la Cuenca, además en sus redes sociales dan a conocer las atracciones turísticas y gastronómicas de la ciudad. También trabajan en colaboración con la empresa VanService para realizar recorridos dentro y fuera de la ciudad.



Figura 20: **Atractivos Turísticos de Cuenca.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Hostal Casa de Lidice

<https://hostal-casa-de-lidice.allcuencahotels.com/es/#map>

Fecha: 05 de noviembre del 2020.

2.3.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.



Se deben incluir actividades relacionadas con la cultura local dentro de la oferta turística que tenga el establecimiento, estas actividades deben motivar a los visitantes a conocer y aprender de la cultura del lugar en el que se encuentran, además es importante que con estas actividades se logre respetar el gran valor histórico de los sitios turísticos que pueden o no ser manejados por la comunidad local.



El establecimiento cuenta con información detallada en trípticos de diferentes sitios culturales de la ciudad, estos se encuentran expuestos en la recepción del hostel, además cuenta con mapas de ayudan a los turistas a ubicarse dentro de la ciudad. El personal de recepción también tiene a su cargo ayudar con información a los turistas acerca de estos lugares turísticos, de productos que se ofertan en diferentes lugares y otras actividades turísticas, como el bus turístico de dos pisos.

2.3.5. Cuadro resumen – Ámbito Socio-Cultural.

A continuación, se realiza un cuadro de resumen de la información levantada del segundo ámbito de acuerdo a la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible, este cuadro incluye los procesos que se realizan en el establecimiento y una valoración porcentual del cumplimiento de cada punto

del ámbito socio-cultural. Para obtener el porcentaje de cumplimiento es necesario realizar una regla de tres, para esto se tiene en cuenta la columna de referencias en las que cada referencia representa el 100%, dependiendo del número de referencias que tenga cada sub ámbito se procede a obtener el valor del porcentaje.

HOSTAL CASA DE LIDICE						
S O C I O C U L T U R A L	Sub ámbito	Referencias	Estado del hostal	% de cumpli miento	Evidencias	Observaciones
	Contribución al desarrollo local de la comunidad.	1. Beneficios sociales. 2. Contribución a la sociedad. 3. Políticas con la sociedad y los clientes.	En época navideña regalan bonos y canastas a los empleados. Realizan donaciones a casa de acogida. Atienden a sus clientes de la mejor manera cumpliendo sus expectativas.	66,66%		No cuenta con políticas para proveedores. No tienen programas de participación con la sociedad.
	La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales.	1. Apoyo a la comunidad local. 2. Respeto a las culturas y tradiciones locales. 3. Ambiente laboral adecuado.	El hostal brinda información de lugares turísticos de la ciudad y la provincia. Existen cuadros que representan el apoyo al arte de la ciudad y la comunidad. Se promueve el respeto, sobre todo.	66,66%		No cuenta con un manual de contratación de personal.

La empresa y la Comunidad	Protección y promoción de atractivos turísticos y culturales.	El hostel brinda información de la historia y cultura de la ciudad mediante folletos expuestos en recepción.	60%		No existen políticas de protección del patrimonio cultural ni convenios con otras empresas para ayudar a que se cumpla esto. Se necesita información más detallada de la cultura de la ciudad.
La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.	1. Ofrecen información de lugares culturales de la ciudad. 2. El personal conoce información de los lugares turísticos.	En la recepción se encuentran trípticos con información de lugares culturales de la ciudad y mapas para los turistas. El recepcionista conoce información de lugares turísticos para visitar.	50%		Es importante actualizar la información de los lugares culturales. Se debe crear acuerdos con empresas que lleve a los turistas a conocer mejor la cultura e historia de la ciudad.
VALOR			60,83%		

El Hostel Casa de Lidice en cuanto al ámbito socio-cultural ha obtenido un 60,83% sobre 100%, el 39,17% faltante se debe a que el hostel no cuenta con políticas para proveedores ni con programas de colaboración con la comunidad, además no cuenta con un manual de contratación para el personal, es necesario crear conciencia de la protección y preservación del patrimonio cultural e histórico de la ciudad. Por último, es importante tener la información actualizada de la historia y cultura patrimonial, además se debe incluir más información y contar con intermediarios que colaboren para dar a conocer los atractivos turísticos más importantes de Cuenca y el Azuay.

2.3.6. Análisis FODA de la aplicación de buenas prácticas sostenibles en el Hostal Casa de Lidice – ámbito socio-cultural.

A continuación, se procede a realizar un análisis FODA acorde a la aplicación de buenas prácticas en el Hostal Casa de Lidice del segundo ámbito de la guía para turismo sostenible de Rainforest Alliance.

2.3.6.1. Fortalezas

- Información de lugares turísticos de la ciudad de Cuenca y la provincia.
- El personal conoce información básica de los lugares que los turistas pueden visitar en la ciudad y la provincia.
- Respeto entre el personal y los visitantes del hostal.
- Ambiente de trabajo agradable y seguro.
- Buena relación con los huéspedes y servicio personalizado.

2.3.6.2. Oportunidades

- Apoyo a la comunidad local.
- Promoción de atractivos turísticos y áreas naturales protegidas.
- Respeto a las culturas y tradiciones locales.
- Convenio con empresa de transporte.

2.3.6.3. Debilidades

- Falta de conocimiento de historias y cultura local.
- Falta de información detallada de lugares turísticos y áreas naturales de la ciudad y la provincia.

2.3.6.4. Amenazas.

- Apoyo a más personas que conforman la comunidad local.
- Falta de comunicación con empresas para promocionar y proteger las áreas naturales de la ciudad.
- Falta de programas de participación con la comunidad.

2.4 Ámbito Ambiental.

El tercer pilar de la sostenibilidad según Rainforest Alliance es el ambiental, en este punto se establecen parámetros importantes en cuanto al cuidado del medio ambiente y los recursos, las prácticas ambientales dentro del establecimiento se consideran fundamentales para mejorar la calidad de los servicios y obtener beneficios para la empresa y para la comunidad, tales como: la reducción de costes, ahorro de energía y agua, mejorar la relación con la comunidad y mejorar la imagen del establecimiento, así también reducir el impacto negativo causado por el mal uso de los recursos y contribuir a la conservación del medio ambiente.

2.4.1. Calentamiento Global.

El calentamiento global afecta de manera directa a los ecosistemas y a la industria turística, por eso es muy importante reducir los gases de efecto invernadero que son generados por la actividad humana. Puesto que el cambio climático consiste en el aumento de la temperatura del planeta, los gases de efecto invernadero ayudan conjuntamente a que la Tierra aumente y retenga el calor del sol destruyendo la capa de ozono, causando el derretimiento de los polos, evaporando el agua más rápido, cambiando la biodiversidad con animales que se extinguen, plantas que desaparecen y generando la transmisión de enfermedades por parte de insectos o mosquitos.

En la industria turística y hotelera es importante reducir de manera importante estos efectos negativos y los gases de efecto invernadero, evitando productos tóxicos contaminantes del agua, aumentando el uso de energías sostenibles, mejorando el uso de los desechos, etc. El hostel en su ayuda contra el calentamiento global cuenta con señalética de ahorro de agua, cuenta con sensores de movimiento y tratan en su mayoría de no utilizar productos que causen demasiado daño al ambiente.



Figura 21: Señalética de cuidado del medio ambiente.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 03 de noviembre del 2020.

2.4.2. Recurso Agua.

La conservación del agua es un punto muy importante dentro de la empresa turística ya que es fundamental implementar buenas prácticas ambientales que ayuden a mejorar el manejo para reducir el consumo de agua, además de generar conciencia sobre su aprovechamiento y uso.

En el Hostal Casa De Lidice no se realizan mayores actividades para ayudar al desperdicio de agua, entre las acciones que realizan se encuentra la colocación de carteles informativos sobre el ahorro de agua y en la lavandería se esperan tener cargas completas de ropa y lencería con el fin de no gastar demasiada agua en cada carga. Además, las cisternas de los baños de las habitaciones y las áreas comunes son de doble descarga por lo que se aporta en el ahorro de agua.

Debido a que la pandemia actual detuvo el sector turístico el hostal estuvo inactivo por al menos 5 meses en los cuales el consumo de agua fue relativamente bajo, pues no se realizaron reservas ni se tuvo huéspedes durante todo este periodo.

El consumo de agua del establecimiento tiene su mayor desgaste en las áreas de lavandería y cocina, en estas áreas es en donde se evidencia un mayor consumo de agua debido a la falta de normas que regulen su uso. A continuación, se detalla el consumo de agua perteneciente a los meses de noviembre y diciembre del 2019 y enero - noviembre del 2020:

Mes	Año	Consumo Agua m3	Total pagado
Noviembre	2019	140 m3	\$ 222,45
Diciembre	2019	130 m3	\$ 200,45
Enero	2020	95 m3	\$ 154,02
Febrero	2020	133 m3	\$ 225,45
Marzo	2020	95 m3	\$ 154,02
Abril	2020	9 m3	\$ 17,67
Mayo	2020	9 m3	\$ 17,67
Junio	2020	148 m3	\$ 253,64
Julio	2020	46 m3	\$ 64,40
Agosto	2020	59 m3	\$ 86,36
Septiembre	2020	60 m3	\$ 86,36
Octubre	2020	135 m3	\$ 227,00
Noviembre	2020	145 m3	\$ 248,65
Total consumo nov 2019 – nov 2020		1.204 m3	1.958,17

Tabla N° 7: Consumo de agua en metros cúbicos.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Hostal Casa de Lidice.

Fecha: 14 de diciembre del 2020.

Según los datos mostrados, se puede observar que los meses que mayor consumo fueron junio 2020 debido a que los huéspedes decidieron volver al hostal después de la paralización de los servicios por el confinamiento debido a la pandemia de coronavirus; y noviembre 2020 por la visita de turistas a la ciudad por las fiestas de Cuenca.

2.4.3. Recurso Energía.

La energía es un recurso importante que se debe cuidar dentro de un establecimiento turístico, lo que se quiere conseguir en este punto es que se tome conciencia del uso de la energía, que se reduzca la eliminación de gases tóxicos para el planeta por el mal uso de este recurso y que se aseguren las buenas prácticas sostenibles en la empresa. Debido a que la energía es utilizada en todas las áreas del establecimiento y para las diversas actividades que se llevan a cabo es necesario implementar energías alternativas que sean amigables con el ambiente y el entorno, además es importante reducir los costos de operación causados por el desperdicio de la energía.

El hostel realiza buenas actividades en cuanto al ahorro de energía, pues tiene dentro de sus instalaciones sensores de movimiento en la planta baja del establecimiento los mismos que se activan a partir de las 6 pm. Además de esto el hostel aprovecha mucho la luz natural ya que es un espacio bastante abierto y esto contribuye al ahorro de energía diario.

El hostel cuenta con 75 focos en toda la instalación y se conoce que 45 de los mismos son focos LED, el 60% de los focos del establecimiento, mientras que 30 son normales, que representa el 40%, el consumo de energía es bastante alto ya que se podrían reemplazar por focos ecológicos y ayudar a reducir el consumo en el establecimiento.

De igual manera durante al menos 5 meses el hostel no estuvo abierto por lo que durante este tiempo el consumo de energía fue bastante bajo.

A continuación, se detalla el consumo de energía eléctrica perteneciente a los meses de noviembre y diciembre del 2019 y enero - noviembre del 2020:

Mes	Año	Consumo energía eléctrica en KW	Total pagado
Noviembre	2019	470,00 KW	\$ 89,65
Diciembre	2019	520,00 KW	\$ 83,71
Enero	2020	538,00 KW	\$ 86,98
Febrero	2020	540,00 KW	\$ 87,20
Marzo	2020	0,00 KW	\$ 10,17
Abril	2020	0,40 KW	\$ 15,74
Mayo	2020	109,40 KW	\$ 45,74
Junio	2020	109,40 KW	\$ 45,74
Julio	2020	109,40 KW	\$ 45,74
Agosto	2020	109,40 KW	\$ 45,74
Septiembre	2020	109,40 KW	\$ 45,74
Octubre	2020	450,00 KW	\$ 82,25
Noviembre	2020	775,86 KW	\$ 122,85
Total, consumo nov 2019 – nov 2020		3.922,26 KW	\$ 807,24

Tabla N°8: Consumo de energía eléctrica en KW.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Hostel Casa de Lidice.

Fecha: 14 de diciembre del 2020.

En el cuadro presentado se puede observar que el mes con más consumo de energía eléctrica fue noviembre de 2020, debido a que varios huéspedes estuvieron alojados en el hostel por las fiestas de Cuenca, además se hace notoria la disminución exagerada de consumo de energía los meses de marzo y abril de 2020 debido a la paralización por la pandemia de coronavirus.

2.4.4. Biodiversidad en los Jardines.

Los jardines dentro del establecimiento de alojamiento se consideran una parte importante del mismo, pues mejoran la imagen del lugar, se pueden utilizar todo tipo de plantas con fines decorativos, ornamentales o recreativos.

Es importante saber que las áreas verdes, así como otros departamentos pueden llegar a consumir demasiada agua y energía si están mal diseñados, por eso es importante planificar correctamente cada instalación.

El Hostel Casa de Lidice cuenta con una terraza en la cual se encuentran diversas plantas ornamentales, de igual manera por todas las áreas del establecimiento se pueden observar plantas que favorecen a la decoración y armonía del lugar. En la zona de la terraza existe un área donde se realizan diferentes actividades que los turistas deseen, como tomar bebidas, comer algo o disfrutar con sus mascotas, pues tienen a su disposición mesas y una vista hermosa de la ciudad.

El cuidado de la terraza y las plantas en general que se encuentran en el establecimiento están al cuidado de la Sra. Melva Mora, quien dos veces a la semana riega las plantas, el agua que se emplea para el riego de las plantas es agua de la llave, lo que no aporta al ahorro de consumo de agua dentro del hostel.

También se pueden encontrar varias plantas ornamentales, medicinales y alimenticias como: helechos, manzanilla, cedrón, rosas, sábila, etc.



Figura 22: **Terraza o Solárium – Áreas Verdes.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 03 de noviembre del 2020.

2.4.5. Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.

Según la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance (2005) “las áreas naturales protegidas son un instrumento útil para la conservación de la biodiversidad. Comprende ecosistemas naturales, terrestres o acuáticos los cuales reciben protección por contener importantes recursos naturales o culturales” (pág. 84).

El Hostal Casa de Lidice no cuenta con áreas protegidas, pero da a conocer a los visitantes mediante folletos, trípticos o mediante el recepcionista la información de las áreas protegidas que se encuentran en la ciudad y la provincia del Azuay.

2.4.6. Contaminación.

Las buenas prácticas sostenibles en este aspecto tienen como objetivo brindar medidas para que el establecimiento mejore y minimice las fuentes de contaminación, esto con el fin de terminar y evitar la propagación de enfermedades y mejorar la calidad de vida de las comunidades y el entorno. Existe contaminación al aire, el agua y el suelo, principales focos por los que se producen impactos nocivos al ecosistema y el ambiente.

En el Hostal Casa de Lidice no se vigilan los productos que son utilizados para realizar la limpieza general del establecimiento, es necesario que se usen productos que no causen daño a la salud

ni al ambiente. Los productos más utilizados en el establecimiento son: Detergente, amonio cuaternario, ambiental en spray, alcohol, desinfectante líquido, cloro, etc.



Figura 23: **Productos utilizados en la limpieza del Hostal Casa de Lidice.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 03 de noviembre del 2020.

2.4.7. Desechos Sólidos.

Dentro del establecimiento de alojamiento es importante tomar medidas correctivas que ayudarán a reducir la cantidad de desechos sólidos producidos, reduciendo así los impactos negativos sobre el medio ambiente y la comunidad. Estos desechos se consideran la fuente principal de contaminación, pues diariamente se genera una cantidad enorme de desechos sólidos por persona. Dado que los residuos sólidos tardan demasiado tiempo en descomponerse en el ambiente, es importante mejorar las prácticas sostenibles que garanticen la correcta distribución de estos desechos como son las 3Rs: reducir, reutilizar y reciclar.

En el Hostal Casa de Lidice se clasifican los desechos orgánicos e inorgánicos producidos diariamente, esto se realiza de acuerdo a la ordenanza de la EMAC que rige en la ciudad, los restos de desperdicios son desechados los días lunes, miércoles y viernes de 18:00 horas a 24:00 horas, además en el hostal siempre se recicla para evitar que productos dañinos terminen contaminando el ambiente.

En cuanto al consumo de plástico dentro del establecimiento se trata de reutilizar las botellas plásticas con la mezcla de los productos de limpieza con el fin de evitar la contaminación por parte de estos desechos y no se colocan botellas de agua en las habitaciones de los huéspedes. Por otra parte, también se reutiliza el papel higiénico que queda en las habitaciones para usarlo en los baños comunes o del personal.

2.4.8. Educación Ambiental.




La educación ambiental es un factor importante dentro de la empresa, pues es necesario orientar y educar a los empleadores y a todos quienes forman parte del establecimiento a considerar la educación ambiental como fundamental para la gestión del lugar, durante varios años lo que se ha buscado es implementar acciones que logren conseguir los objetivos sostenibles y el equilibrio con la educación ambiental, se debe generar conocimientos sobre el ambiente y su relación directa con el ser humano, además se debe fomentar la participación y realización de actividades, seminarios y capacitaciones que ayuden a comprender de mejor manera la educación ambiental y su importancia.




El Hostal Casa de Lidice no cuenta con capacitaciones a los empleados del establecimiento, por lo que se desconocen muchos temas sobre el cuidado del medio ambiente, la manera correcta de clasificar los desechos, entre otros.


2.4.9. Cuadro resumen – Ámbito Ambiental.

A continuación, se realiza un cuadro de resumen de la información levantada del tercer ámbito de acuerdo a la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible, este cuadro incluye los procesos que se realizan en el establecimiento y una valoración porcentual del cumplimiento de cada punto del ámbito ambiental.

Para obtener el porcentaje de cumplimiento es necesario realizar una regla de tres, para esto se tiene en cuenta la columna de referencias en las que cada referencia representa el 100%, dependiendo del número de referencias que tenga cada sub ámbito se procede a obtener el valor del porcentaje.

HOSTAL CASA DE LIDICE						
ÁMBITO	Sub ámbito	Referencias	Estado del hostel	% de cumplimiento	Evidencias	Observaciones
AMBITO	Calentamiento Global	1. Personal capacitado en el tema del calentamiento global. 2. Señalética de ahorro de agua y energía.	En el hostel existe poca señalética sobre el ahorro de agua y energía. Cuentan con sensores de movimiento. No se permite fumar dentro del establecimiento.	50%		Es necesario incrementar más señalética sobre el cuidado del ambiente y el ahorro de agua y energía. Se debe capacitar al personal sobre el calentamiento global y las emisiones de gases.
	Recurso Agua	1. Ahorro de agua en lavandería y cocina. 2. Ahorro de agua en riego de plantas. 3. Rótulos de ahorro de agua en baños de habitaciones y baños comunes.	En la lavandería del hostel se espera a tener cargas grandes de ropa para ahorrar agua. Las cisternas de los baños del establecimiento son de doble descarga.	33,33%		No tiene rótulos de ahorro de agua. Se utiliza agua de la llave para regar las plantas.
	Recurso Energía	1. Uso de energías alternativas. 2. Iluminación.	El hostel cuenta con sensores de movimiento en los pasillos de la parte baja del establecimiento. Aprovecha la luz natural que entra al establecimiento y evita usar luces en el día.	50%		No cuenta con más medidas para ayudar con el ahorro de energía, es necesario implementar focos que sean amigables con el medio ambiente.

ÁMBITO AMBIENTAL	Biodiversidad en Jardines	1. Variedad de plantas nativas. 2. Jardín cuidado y atractivo.	El hotel cuenta con una terraza en donde se encuentran varias plantas a la vista de los visitantes y existe un pequeño jardín, además en el resto del establecimiento también existen varias flores, plantas y otras.	50%		Es necesario tener más plantas nativas en el hostel y tenerlas mejor cuidadas.
	Áreas naturales protegidas y de conservación.	Parques Nacionales y Áreas protegidas para visitar.	En el hostel se tiene información acerca de los parques nacionales que se encuentran en la ciudad y la provincia, además el personal sabe información necesaria para brindar a los turistas.	90%		Es necesario tener un poco más de información acerca de los lugares turísticos y áreas protegidas que los turistas pueden visitar.
	Contaminación	1. Aguas servidas. 2. Uso de productos amigables con el ambiente.	En el hostel no se vigilan los productos químicos que se usan y son dañinos para el medio ambiente.	25%		No se realizan muchas acciones para evitar la contaminación, además es necesario mejorar el uso de los productos para la limpieza y mantenimiento del hostel.

B I E N T A L	Desechos Sólidos.	1. Reducir. 2. Reciclar. 3. Reutilizar.	El hostel realiza la separación de desechos orgánicos e inorgánicos, además dona las toallas y sábanas dadas de baja a lugares de acogida.	66,66%		Es necesario utilizar productos con artículos reciclados, además se debe reutilizar más envases y reducir los desechos.
	Educación Ambiental	1. Capacitación para el personal. 2. Incrementar conciencia ambiental en los empleados del hostel.	En el hostel tienen conocimientos básicos sobre el calentamiento global y sobre el cuidado del ambiente.	0%	No existen evidencias	Es necesario tener capacitaciones para los empleados por lo menos 2 veces al año, además se deben tener folletos y más información acerca de la educación ambiental.
VALOR				45,62%		

El Hostel Casa de Lidice en cuanto al ámbito ambiental ha obtenido un 45,62% sobre 100%, el 54,38% se debe a que el establecimiento no cuenta con adecuados procesos para el ahorro de agua y energía, no se realizan capacitaciones para el personal, no utilizan productos amigables con el ambiente y necesita mejorar el proceso de desecho de residuos orgánicos e inorgánicos.

2.4.10. Análisis FODA de la aplicación de buenas prácticas sostenibles en el Hostel

Casa de Lidice – ámbito ambiental.

A continuación, se procede a realizar un análisis FODA acorde a la aplicación de buenas prácticas en el Hostel Casa de Lidice del tercer ámbito de la guía para turismo sostenible de Rainforest Alliance.

2.4.10.1. Fortalezas.

- Sensores de movimiento que ayudan a reducir el consumo de energía.
- Ahorro de agua en el área de lavandería.

- Aprovechamiento de luz natural.
- Procesos de reciclaje.

2.4.10.2. Oportunidades.

- Correcta distribución de desechos orgánicos e inorgánicos.
- Terraza y disponible para los visitantes.

2.4.10.3. Debilidades.

- Alto consumo del recurso de agua.
- Alto consumo del recurso de energía.
- Falta de capacitación para los empleados.
- Falta de conocimiento de educación ambiental en los empleados y propietarios.

2.4.10.4. Amenazas.

- Falta preocupación de aplicación de acciones sostenibles en el sector hotelero.
- Necesidad de crear conciencia en visitantes y propietarios sobre los cambios climáticos y el cuidado del medio ambiente.
- Uso de productos que dañan el medio ambiente.

2.5 Cuadro resumen de los tres pilares de la sostenibilidad en el Hostal Casa de Lidice.

A continuación, se presenta un cuadro de resumen de los valores obtenidos de cada ámbito según la Guía de Rainforest Alliance, y se obtendrá un valor general de los ámbitos para saber el análisis del establecimiento.

ÁMBITO	VALOR
Empresarial	47,22%
Socio-Cultural	60,83%
Ambiental	45,62%
VALOR TOTAL	51,22%

De acuerdo al cuadro presentado, es necesario aplicar mejoras en cada ámbito sostenible, pues el valor obtenido por los tres criterios es de 51,22% sobre 100%, el restante de 48,78% es debido



a que se necesitan aplicar propuestas de mejora para cada área del establecimiento y lograr implementar las acciones sostenibles necesarias en cuanto al ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental en el Hostal Casa de Lidice.

2.6 Análisis acorde a la norma Smart Voyager - Programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra en el Hostal Casa de Lidice.

La presente norma tiene como objetivo brindar parámetros que ayuden al desempeño social y ambiental de las buenas prácticas con la operación turística. El cumplimiento de la norma se realiza mediante una auditoria a nivel nacional para determinar la correcta aplicación de los parámetros ambientales y sociales establecidos en los 13 principios de la norma Smart Voyager. Cada uno de los principios especificados en la norma consta de criterios, en algunos criterios se establecen indicadores que muchas veces contienen ejemplos de buenas prácticas que se podrían aplicar para seguir la norma a cabalidad y de prácticas no aceptables. El cumplimiento de la norma se evalúa en comparación con los criterios y no por los indicadores. Todas las operaciones turísticas sin importar tamaño u orientación son aplicables a este programa, se realizan entrevistas, observación de campo y revisión de la documentación correcta para verificar que la norma se esté cumpliendo. Existe mucho interés por parte de los hoteleros en obtener esta certificación pues se consiguen ciertos beneficios que representan grandes cambios en la industria turística y hotelera además de que la empresa o establecimiento consigue ser reconocida por aplicar buenas prácticas en sus operaciones (Conservación y Desarrollo, 2010, pág. 4).



Figura 24: **Logo Smart Voyager.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Conservación y Desarrollo.

Fecha: 17 de diciembre de 2020.

A continuación, se realizará un análisis del programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas tierra 2010, de acuerdo a las condiciones y políticas del Hostal Casa de Lidice, con el fin de determinar si se cumple o no con los trece principios de la misma para posteriormente realizar propuestas que ayuden al establecimiento a conseguir todos los requisitos para aplicar a esta certificación y obtener mayores beneficios en un futuro. Cabe recalcar que este programa se evalúa con el porcentaje de los criterios que contiene cada principio, dentro de algunos principios se especifican criterios críticos y se debe cumplir con todos ellos, además debe cumplir con el 50% de cada uno de los principios y en total cumplir con un 80% de la norma para lograr la certificación.

El análisis se realizará con cuadros de cada uno de los principios en los cuales se determinará si el principio se cumple totalmente, parcialmente o no se aplica en el hostal, esta norma no otorga ningún valor si los criterios se cumplen o no, por esta razón se ha procedido a calificar de acuerdo a las evidencias presentes en el hostal y se otorgará un valor porcentual explicado en cada punto el porqué de cada calificación, se colocará un nivel de porcentaje sobre 100% en cada principio dependiendo de los criterios que cumpla o no cumpla.

2.6.1. Principio I – Política de la empresa.

“Las operaciones turísticas de tierra deberán incorporar en su política en cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos”.

En el Hostal Casa de Lidice se cumple cabalmente con las leyes y reglamentos suscritos por la legislación nacional, de igual manera se cumple y se prohíbe totalmente cualquier tipo de actividad ilegal dentro de las instalaciones rechazando totalmente estos actos en la hotelería y el turismo. El hostal no cuenta con manuales en el que se detallen las normas y políticas internas del establecimiento y no existe una estrategia socio ambiental actual para llevarla a la práctica dentro de las operaciones del hostal.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none">La operación turística debe cumplir con las leyes, reglamentos, convenios internacionales suscritos por el país en el que se desarrolla la operación.		X		El hostal cuenta con todos los reglamentos y leyes suscritos por el país, pero es importante revisar el Reglamento de Alojamiento actualizado, además es importante conocer los convenios internacionales relacionados con las actividades socioambientales y cuáles son sus procedimientos.	No existen evidencias.	35%
<ul style="list-style-type: none">Debe existir un manual en el que se detallen las normas y políticas de la			X	No existen manuales de operaciones.	No existen evidencias.	

operación. Se debe especificar las obligaciones de cada empleado y empleador.						
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir una estrategia socio ambiental escrito y llevado a la práctica. 			X	No existe una estrategia socio ambiental.	No existen evidencias.	
❖ CRITERIO CRÍTICO: La empresa debe prohibir actividades ilegales (prostitución, expendio de drogas, etc.)	X			La empresa cumple con evitar y prohibir actividades ilegales, se centran netamente en ser alojamiento para los turistas y prestar servicios que están dentro de la actividad, como servicio de alimentos y bebidas		

Tabla N° 9: Principio I de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

2.6.2. Principio II – Conservación de ecosistemas naturales.

“La operación turística debe apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección del buen uso de recursos naturales, implementando un manejo sustentable en su operación”.

En el Hostal Casa de Lidice se trata de concientizar a los turistas en el cuidado del medio ambiente, tratando de generar en ellos el cuidado de las instalaciones, de las áreas verdes y recomendándoles no usar demasiada energía eléctrica y tratar de ahorrar agua en cada una de sus visitas.



Se respeta a cabalidad todas las regulaciones impuestas por las autoridades competentes y se aporta en la ayuda a reducir el impacto ambiental con actividades como el reciclaje y la reutilización de productos dentro del establecimiento.

En cuanto a quemas o fogatas, en el establecimiento se cuenta con un lugar determinado para realizar pequeñas fogatas las cuales deben realizarse con previa autorización de la propietaria. Además, se informa a los respectivos involucrados en caso de que se presentaran emergencias dentro de las instalaciones.

En el establecimiento no se cuenta con un análisis de los riesgos ambientales, sociales y económicos, no se participa con organizaciones nacionales o internacionales que estén interesadas en reducir los impactos ambientales, no se trabaja en programas de sostenibilidad, no existe un capital destinado a programas ambientales ni se realizan reuniones dirigidas a la sostenibilidad.

Tampoco se motiva a los trabajadores a que participen en programas de conservación ambiental y social y por último, no se cuenta con estrategias que ayuden a proteger la flora y la fauna del entorno aunque se tiene conciencia de la importancia de no promover la venta de la vida silvestre y sus derivados, pues por la actual pandemia se ha tomado en cuenta este tema como uno de los más importantes para mantener y preservar la salud de los visitantes y las personas en general.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none">Debe existir un análisis de riesgos ambiental, social y económico con su plan de acción y mitigar los impactos negativos.			X	No existe un plan de acción para mitigar los impactos negativos generados por la actividad turística.	No existen evidencias.	36,66 %



❖ CRITERIO CRÍTICO: La empresa debe participar activamente en organizaciones internacionales interesadas en búsqueda de soluciones de los problemas ambientales y sociales.			X	No se participa con organizaciones para solucionar problemas ambientales.	No existen evidencias.
• La empresa debe apoyar la realización de programas de conservación y sostenibilidad social.			X	No se desarrollan programas sostenibles.	No existen evidencias.
• La venta de productos de la operación debe contribuir a la conservación del medio ambiente y concientizar a los turistas.		X		Al momento de vender los servicios turísticos siempre se recomienda a los huéspedes ser conscientes del medio ambiente y de utilizar los recursos brindados adecuadamente.	
• Se debe establecer una cuota fija sobre los productos vendidos y destinarla a programas de conservación ambiental o social.			X	No se tiene una cuota que sea destinada a programas de conservación ambiental o social.	No existen evidencias.
• Se deben organizar reuniones orientadas al tema sostenible y todos los empleados deben participar.			X	No se realizan reuniones que aborden los temas sostenibles.	No existen evidencias.

❖ CRITERIO CRÍTICO: La empresa debe motivar a los empleados para que participen en actividades y programas de conservación social o ambiental.			X	No se tiene un programa que motive a los empleados a participar en actividades sostenibles.	No existen evidencias.	
• Se deben implementar estrategias para proteger la flora y fauna propias del entorno.			X	No se tiene estrategias para proteger la flora y fauna.	No existen evidencias.	
• Se debe prohibir la venta y comercialización de vida silvestre y de productos derivados.	X			Se prohíbe la venta y comercialización de vida silvestre dentro del establecimiento, en la recepción se da a conocer de manera verbal sobre la prohibición de los mismos.	No existen evidencias.	
• Se deben respetar las regularizaciones de la autoridad competente.	X			En el hostel se respetan las regularizaciones de las autoridades, además cuenta con su registro y la licencia única anual de funcionamiento, establecido por el Ministerio de Turismo.	<p>REGLAAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO</p> <p>Decreto Ejecutivo 1186 Registro Oficial 244 de 26-ene-2004 Última modificación: 22-ene-2015 Estado: Vigente</p>	
• Deben ayudar a las autoridades a cuidar y proteger el ambiente.			X	No se tiene un plan para ayudar a las autoridades a cuidar el medio ambiente.	No existen evidencias.	

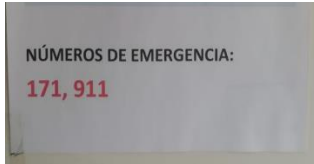

<ul style="list-style-type: none"> Se debe informar de emergencias a los organismos involucrados. 	X			Se informa de manera inmediata a las autoridades competentes en caso de una emergencia a los números designados.		
<ul style="list-style-type: none"> Está prohibido hacer quemas. 	X			La quema de cualquier tipo de productos está prohibido, sin embargo existe un lugar designado para hacer pequeñas fogatas, siempre y cuando se anticipe a la gerente y no se dañe el ecosistema.		
<ul style="list-style-type: none"> Si se realizan fogatas deben ser lugares seguros sin dañar el ecosistema. 	X					
<ul style="list-style-type: none"> No se pueden hacer fogatas en épocas de sequía. 	X					

Tabla N° 10: Principio II de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

2.6.3. Principio III – Reducción de impactos negativos.

“Las operaciones turísticas deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que puedan causar en su entorno”.

El Hostal Casa de Lidice realiza el mantenimiento de las instalaciones y maquinas del establecimiento, aunque el mantenimiento se ha realizado muy poco desde que el hostal abrió sus puertas con sus nuevos propietarios, ya que las instalaciones se encuentran aptas y no han presentado problemas, de igual manera se controla fugas de aire o gas dentro del hostal con el fin de evitar incidentes. Algunos de los productos que se utilizan para la limpieza del establecimiento contienen elementos químicos que son dañinos para la

salud y el ambiente. En cuanto a la construcción del establecimiento, este no ha dañado ecosistemas ya que fue construido hace varios años en un lugar deshabitado y en sus principios fue construido como una casa familiar.

En cuanto a manuales de procesos el hostel no cuenta con ninguno aplicable en las instalaciones que ayuden a reducir los impactos negativos ambientales. Las personas del hostel no están muy bien informados acerca de los impactos negativos que produce el establecimiento y no conocen manera de mitigar estos efectos. No existen campañas que impulsen a los trabajadores a ahorrar agua ni energía eléctrica.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
• La empresa debe tener un manual de procesos contra impactos negativos ambientales.			X	No se cuenta con un manual de procesos contra impactos negativos producidos en el hostel.	No existen evidencias.	33,33 %
• La empresa debe conocer los impactos negativos que produce.			X	En el hostel no están conscientes de los impactos negativos que se producen.	No existen evidencias.	
• La empresa tiene que reducir los impactos negativos que produce su operación y actuar en caso de emergencia ambiental.			X	No se reducen los impactos negativos producidos.	No existen evidencias.	
• La empresa debe tener un análisis del impacto de los materiales de construcción.			X	No se cuenta con un análisis de los materiales de construcción y sus impactos.	No existen evidencias.	
• Se deben cumplir con especificaciones de mantenimiento de todas las máquinas en las instalaciones.		X		Se tiene personas de confianza que ayudan en el mantenimiento de las máquinas de las instalaciones, pero no se ha realizado un mantenimiento	No existen evidencias	



				a todas las maquinas desde hace un par de años.	
<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir una campaña de ahorro energético que involucre a los trabajadores. 			X	No existe una campaña de ahorro energético.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas de aire acondicionado o calefacción no deben contener gases que afecten la capa de ozono. 	X			Se cuenta con pequeñas máquinas de calefacción.	
<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir control de fugas de gas y aire. 	X			Se revisa diario los tanques de gas para evitar fugas.	No existen evidencias
<ul style="list-style-type: none"> • No se deben usar productos químicos para limpieza de madera. 		X		Los productos que se utilizan para la limpieza de pisos y madera tienen algunos elementos químicos.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> • No se deben dañar los ecosistemas con la construcción. 	X			No se ha dañado el ecosistema al realizar la construcción, pues la casa fue construida hace varios años y con los permisos necesarios por encontrarse en el centro histórico de la ciudad.	
<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir una campaña de ahorro de agua. 			X	No existe una campaña de ahorro de agua en el establecimiento.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe restringir las zonas de visita y el número de visitantes. 			X	Debido a que es un hostel en la ciudad no se restringe el número de visitantes.	No existen evidencias.

Tabla N° 11: Principio III de la norma Smart Voyager.**Autor:** Daniela Bermeo.**Fuente:** Norma Smart Voyager.**Fecha:** 20 de diciembre del 2020.**2.6.4. Principio IV – Extracción o introducción de especies nativas.**

“Se debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística y conservar especies nativas de la zona”.

En el Hostal Casa de Lidice no existen políticas que prohíban la introducción o extracción de especies silvestres, pues el hostal no está ubicado en un lugar en donde la vida silvestre se pueda ver afectada, de igual manera no se tiene convenios con ninguna empresa que ayude a que no se toque la vida silvestre de lugares y áreas protegidas como el Parque Nacional Cajas, y se debe capacitar a los trabajadores sobre la importancia de cuidar la flora y la fauna y sus ecosistemas.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none">Debe existir una política que establezca la prohibición de introducción o extracción de especies de medios silvestres.			X	No existe una política contra la introducción o extracción de vida silvestre.	No existen evidencias.	21,43%
<ul style="list-style-type: none">Se debe hacer un inventario de especies de flora y fauna de la zona turística.			X	No existe un inventario de especies de flora y fauna, pues el hostal se encuentra en el centro histórico de la ciudad.	No existen evidencias.	


<ul style="list-style-type: none"> No se pueden usar instrumentos o formas artificiales para atraer animales. 	X			No se atraen animales de ninguna manera.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> En caso de tener un programa de conservación, se debe aplicar y no afectar los hábitats ni vida natural. 			X	No se cuenta con un plan de conservación.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Se deben sembrar y conservar especies nativas en espacios adecuados. 		X		Se ha sembrado algunas plantas en un espacio adecuado en la terraza, de igual manera se tienen flores y otros en los alrededores del hostel.		
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir capacitación y difusión al personal y visitantes en temas ambientales. 			X	No existen capacitaciones para el personal de ningún tema.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir rotulación que indique prohibición de actividades extractivas (caza, deforestación, etc.) 			X	El hostel al encontrarse en la ciudad no cuenta con rótulos de prohibición de actividades extractivas, pues estas actividades no se realizan en la ciudad.	No existen evidencias.	

Tabla N° 12: Principio IV de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.


Fecha: 20 de diciembre del 2020.


2.6.5. Principio V – Tratamiento justo y correcto a los trabajadores.

“Las operaciones turísticas deberán elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias”.

En el Hostal Casa de Lidice todos los empleados tienen sus documentos al día, contratos firmados y regularizados y cédulas de identidad actualizadas. No existe ningún tipo de discriminación al momento de realizar la contratación, de igual manera si se contratan servicios de terceras personas para cualquier servicio reciben el mismo trato que cualquier empleado del hostal. En cuanto a salarios, se paga lo justo a los trabajadores de acuerdo a las actividades que realizan en el establecimiento. No existe contratación de menores de edad en el hostal, pues el trabajo de menores de edad no está permitido en la legislación del país. Todas las personas que forman parte del establecimiento tienen libertad de opinión y expresión, además se mantiene como primordial el respeto para y con quienes forman parte del trabajo diario en el hostal y se mantienen condiciones de vida digna para cada uno de ellos.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none">Todos los empleados deben tener legalizada su documentación y en el caso de extranjeros su permanencia en el país.	X			La persona que trabaja en el hostal como ama de llaves y cocinera tienen sus documentos al día y legalizada.	No existen evidencias.	81,25%
❖ CRITERIO CRÍTICO: Los empleados deben estar contratados debidamente de	X			La Sra. Melva Mora, empleada del establecimiento, ha sido contratada de acuerdo a la legislación del país.		

acuerdo a la legislación del país.					
<ul style="list-style-type: none"> No debe existir discriminación al momento de realizar la contratación. 	X			No existe discriminación en el hostel, mucho menos al momento de contratar a una persona para brindar servicios en el establecimiento.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> La contratación de terceros debe darse de forma excepcional y deben tener los mismos derechos que los demás empleados. 	X			La contratación de terceros se realiza de la misma manera que para otro empleado y tiene los mismos derechos.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores deben tener una remuneración igual o superior al sueldo mínimo de acuerdo a la actividad que realicen y su experiencia. 	X			Los empleados tienen un sueldo justo de acuerdo al trabajo que realizan en el hostel.	No existen evidencias.
❖ CRITERIO CRÍTICO: La contratación de menores de edad debe estar regida por las regulaciones de cada país.	X			La contratación de menores está regulada en el hostel, no se permite el trabajo infantil ni cualquier asociado al mismo, de acuerdo al código de la niñez y adolescencia.	
<ul style="list-style-type: none"> La empresa debe seguir regulaciones del país para la contratación de extranjeros. 	X			Se cumple con las regulaciones impuestas por el país en cuanto a la contratación de personas extranjeras, aunque no se cuenta con ninguna persona extranjera laborando actualmente en el hostel.	No existen evidencias.

<ul style="list-style-type: none"> Todos los guías deberán seguir capacitaciones certificadas de acuerdo a la ley al menos dos veces al año. 			X	No se cuenta con guías turísticos para brindar sus servicios dentro de las instalaciones.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Los guías deben ser calificados y contar con formación por parte de la empresa. 			X			
<ul style="list-style-type: none"> Los guías deben ser autorizados por la autoridad competente. 			X			
<ul style="list-style-type: none"> Debe garantizarse libertad de opinión a los trabajadores para negociar con sus superiores. 	X			Dentro del establecimiento todas las personas que trabajan pueden dar su opinión o punto de vista de cualquier situación que se presente.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Debe garantizarse que todos pueden organizarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, etc. 	X			Se garantiza que los trabajadores puedan organizarse de acuerdo a sus creencias.		
<ul style="list-style-type: none"> La empresa no puede influir en los trabajadores para retirarse de cualquier organización política o social a la que pertenezcan. 	X			En el hostel no se influye en decisiones de pertenecer a cualquier organización política o social.	No existen evidencias.	


<ul style="list-style-type: none"> La libre organización y libre opinión solo pueden estar sujetos a restricciones por la ley para proteger la salud, la moral, derechos y libertades. 	X			Se protege la salud, moral, derechos y libertades de cada uno de los empleados.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Se debe informar a los trabajadores sobre cambios técnicos y los impactos sociales, económicos o ambientales. 	X			Se informa a todos los empleados mediante una reunión de algún cambio técnico que se va a realizar.		
<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores deben tener condiciones de vida digna y salubridad básicas. 	X			Las condiciones de vida dentro del establecimiento son las mejores, pues se tiene en cuenta la importancia de que cada trabajador se debe sentir cómodo en su área de trabajo.	No existen evidencias.	

Tabla N° 13: Principio V de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

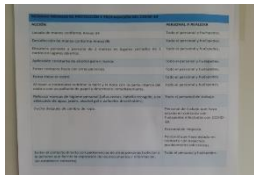
2.6.6. Principio VI - Capacitación al personal.

“Todo el personal involucrado deberá recibir continuamente educación y capacitaciones en temas de sustentabilidad turísticas, ambientales para reducir las posibilidades de generar impactos negativos”.

En el Hostal Casa de Lidice los empleados al momento de su contratación reciben una guianza por el establecimiento y se les muestra las áreas del hostal, cuando empiezan su primer día de trabajo se mantienen en entrenamiento por al menos 2 o 3 días hasta que las

actividades que le corresponden realizar sean totalmente comprendidas, aun así se le ayuda en cualquier inconveniente que tenga en los días siguientes. Todos los empleados conocen las reglas y normas que se siguen diario en el establecimiento.

Adicional a esto, no se tienen políticas ambientales para aplicar en la empresa, tampoco existen programas de educación ambiental dirigida a los empleados y no se tiene un programa de entrenamiento específico para los empleados que ayude a mejorar sus habilidades y el trato con el cliente.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores deben estar debidamente informados sobre la política ambiental de la empresa. 			X	No se han realizado políticas ambientales.	No existen evidencias.	25 %
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir un programa de educación ambiental dirigido a todos los empleados y que el mismo sea evaluado y monitoreado periódicamente. 			X	No se ha detallado un programa de protección ambiental.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Todos los empleados deben conocer las exigencias de las normas aplicadas de la empresa. 	X			Las normas del establecimiento son conocidos por cada uno de los empleados para mantener la armonía y una correcta distribución de actividades.		

<ul style="list-style-type: none"> Todos los trabajadores deberán conocer de forma práctica la importancia ecológica de la conservación del ambiente. 			X	Dentro del establecimiento no se prioriza el conocimiento e importancia de conservar el medio ambiente.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir un programa de entrenamiento dirigido a los empleados para mejorar sus habilidades y desempeño del personal en el cumplimiento de sus actividades y el trato con el cliente. 			X	En el establecimiento no se cuenta con un programa de entrenamiento a los empleados, puesto que solo una persona trabaja de afuera en el hostel no se considera la necesidad de capacitarla, los demás empleados pertenecen a la misma familia que maneja el hostel.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> El personal nuevo deberá tener entrenamiento. 		X		La persona que trabaja como empleada en el área de limpieza y cocina a pesar de tener experiencia, debió seguir un entrenamiento de al menos 3 días para aprender todo sobre el funcionamiento del hostel y sus funciones a cumplir.	No existen evidencias.	

Tabla N° 14: Principio VI de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

2.6.7. Principio VII – Relaciones comunitarias y bienestar local.

“Compromiso activo por parte de la operación turística en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo económico, entre la operación turística y la comunidad”.



El Hostal Casa de Lidice cuenta con rótulos impresos de ciertas instrucciones a seguir en el establecimiento, pero ninguno de ellos afecta al ecosistema ni a edificaciones de uso público, en caso de alguna emergencia las personas que laboran en el hostal siempre están prestas para ayudar a las personas de la comunidad que así lo necesiten.

En el hostal no se apoya a actividades que sean de carácter sostenible, tampoco se promueve la participación de los huéspedes en actividades sostenibles con la comunidad, además la empresa no está involucrada en ningún programa de entrenamiento para hotelería que ayude a los empleados a mejorar sus habilidades.

Los alimentos que se consumen son comprados en su mayoría en supermercados o mercados de la ciudad pero la mayoría de ellos no siguen parámetros de producción ambientalmente responsables, no se tiene planes que ayuden a mitigar los impactos socioculturales pues el hostal no se encuentra ubicado cerca de comunidades indígenas y no se promueve el turismo nacional mediante algún programa de tarifas o promociones.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
❖ CRITERIO CRÍTICO: La operación turística debe apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural,			X	No se colabora con programas locales que sean ambientalmente responsables.	No existen evidencias.	

que sea ambientalmente responsables.						22,22 %
<ul style="list-style-type: none"> Las actividades que realiza la empresa deben promover la participación de los huéspedes en actividades económicas, sociales y culturales desarrolladas por la comunidad. 			X	Los huéspedes del establecimiento no participan en actividades económicas, sociales o culturales que sean promovidos por el hostel.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> En la planificación de la actividad turística, se debe consultar y considerar los intereses de las poblaciones y grupos sociales aledaños, en aspectos que afectan su calidad de vida. 	X			Cuando se abrió las puertas del establecimiento se consideró puntos importantes para la comunidad, como el ruido o aspectos que afecten a su calidad de vida. Es por eso que dentro de las políticas generales del hostel se prohíben ciertas actividades que puedan molestar a las personas de los alrededores.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> En caso de necesidad o emergencia, la empresa debe apoyar a la comunidad. 		X		El personal está disponible para ayudar en cualquier emergencia que se presente en la comunidad. Aunque por lo general no se presentan inconvenientes.	No existen evidencias.	

<ul style="list-style-type: none"> Los rótulos de la empresa no deben afectar al paisaje, a los ecosistemas naturales ni a las edificaciones ni monumentos públicos. 	X			<p>Los pocos rótulos con los que cuenta el establecimiento no afectan al ecosistema ni a las edificaciones, pues se encuentran dentro del hostel. En este caso la puerta del establecimiento es de vidrio y en ella se encuentran impresos los rótulos necesarios.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> La empresa debe apoyar en programas de entrenamiento de personal local en el ámbito hotelero. 			X	<p>No se conoce acerca de programas de entrenamiento hotelero.</p>	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Los productos de origen agrícola que se consumen en la instalación deben provenir de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables. 			X	<p>La mayoría de productos son comprados en mercados o supermercados y no se sabe si su producción fue ambientalmente responsable.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Se debe crear un plan de mitigación de impactos socioculturales, especialmente en establecimientos ubicados dentro o cerca de comunidades indígenas o tradicionales. 			X	<p>No existe un programa que mitigue los impactos socioculturales en comunidades indígenas, pues el hostel se encuentra ubicado en el centro de la ciudad.</p>	No existen evidencias.	



• La empresa debe promover el turismo nacional con programas que funcionen una vez al año, con promociones, facilidades y tarifas menores.			X	No existen programas que promuevan el turismo en el hostel.	No existen evidencias.	
--	--	--	---	---	------------------------	--

Tabla N° 15: Principio VII de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.



2.6.8. Principio VIII – Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.



“La actividad turística debe planificar y controlar el abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de ecosistemas naturales”.




En el Hostel Casa de Lidice existe un estricto control de limpieza de áreas como la cocina, las bodegas de implementos para la limpieza, en la cocina se limpia cada día después de realizar cada servicio de desayuno y se cuenta con la maquinaria necesaria para la elaboración de los alimentos, se almacenan correctamente los alimentos aunque no se rotula todo con nombres de cada producto pero se mantiene bajo vigilancia constante la fecha de caducidad entre otras condiciones para mantener los alimentos en estado adecuado para el consumo.

En cuanto a los artículos para la limpieza no son tan corrosivos y dañinos para la salud pero no son biodegradables al cien por ciento. Los combustibles y lubricantes que sean necesarios para la limpieza y mantenimiento de alguna maquina en el establecimiento se encuentran almacenados adecuadamente. Todos estos productos tienen un lugar específico dentro del establecimiento aunque no se cuenta con un registro de cada uno ni se rotula todos los elementos adecuadamente y no se cuenta con un manual de almacenamiento

para los productos. Los productos son adquiridos por proveedores que ofrecen un registro sanitario y fecha de caducidad de cada elemento, pero no son productos que tengan certificación ambiental. El lugar para las medicinas con las que se cuenta en el hostel para alguna situación de emergencia no está correctamente adecuado y no se encuentran rotulados y ordenados correctamente.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> El responsable del almacenamiento de productos, debe estar capacitado para el manejo sanitario y ambiental de los mismos. 			X	No se cuenta con personal capacitado en el ámbito ambiental para el manejo de productos.	No existen evidencias.	36,67 %
<ul style="list-style-type: none"> Para la adquisición de productos se debe preferir a proveedores que ofrezcan productos con: registro sanitario, certificación ambiental, envases grandes reutilizables, empaques biodegradables, menor cantidades de empaques en un producto. 		X		Los productos adquiridos tienen su registro sanitario y demás aspectos, aunque muchos de ellos no cuentan con certificación ambiental.		
<ul style="list-style-type: none"> Los productos de lavandería, limpieza, jabón y productos cosméticos tienen que ser biodegradables sin componentes corrosivos o tóxicos. 		X		Los productos de limpieza no tienen muchos elementos tóxicos, pero no son biodegradables.		

<ul style="list-style-type: none"> El consumo de productos alimenticios, cosméticos y de limpieza deben ser monitoreados continuamente y debe existir un registro mensual general de consumo o por huésped. 			X	No existe un registro mensual y monitoreo de los productos alimenticios consumidos por los huéspedes.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> La empresa debe disminuir el uso de combustibles fósiles, consumir gasolina sin plomo o diésel filtrado. 			X	Se utilizan cilindros de gas para cocinas, calefones y otras máquinas.		
<ul style="list-style-type: none"> No se deben usar ni tener productos que tengan contraindicaciones ambientales. 		X		Se utilizan algunos productos de limpieza que son amigables con el medio ambiente.		
<ul style="list-style-type: none"> Se debe utilizar papel reciclado y blanqueado para la impresión de por lo menos el 50% de material producido (promocional, informativo). 			X	Se reciclan ciertos papeles para las reservas o algún informativo, pero no se llega al 50% de reciclaje.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Manual de almacenamiento para cada tipo de producto y un responsable de riesgos y procesos del manual. 			X	No existe un manual de almacenamiento de productos.	No existen evidencias.	

<ul style="list-style-type: none"> • Debe haber áreas de almacenamiento específicas para: alimentos, combustibles, productos de limpieza, medicinas. 		X		Existen áreas para el almacenamiento de los productos pero no todos se encuentran en el lugar al que corresponden.	
<ul style="list-style-type: none"> • Las áreas de almacenamiento deben tener: ventilación, iluminación, sin humedad, estantes impermeables, responsable de mantenimiento y un registro, productos inventariados y etiquetados, rotulados, limpieza periódica. 		X		Las áreas de almacenamiento se encuentran bien ventiladas, pero no cuentan con rotulación, u estantes impermeables.	
<ul style="list-style-type: none"> • Los alimentos deben tener varias características para asegurar su mantenimiento, sin plagas, alimentos ordenados por fecha de caducidad, lugares para alimentos rotulados. 		X		Los alimentos se encuentran en buen estado para el consumo, pero no se encuentran ordenados por fecha de caducidad o en lugares con respectiva rotulación.	
<ul style="list-style-type: none"> • La cocina debe seguir algunos requisitos importantes, como extractor de olores, vajilla adecuada, mantenimiento y limpieza periódica. 	X			La cocina cuenta con elementos importantes y necesarios, además cuenta con una limpieza periódica.	
❖ CRITERIO CRÍTICO:		X		No se cuenta con muchos lubricantes y combustibles,	No existen evidencias.



Los combustibles y lubricantes deben almacenarse de manera correcta en bodegas.				solo algunos aceites para el mantenimiento de algunas máquinas, se encuentran almacenadas conjuntamente con los productos de limpieza.	
<ul style="list-style-type: none"> Las bodegas para productos de limpieza, pinturas, lencería y materiales varios deben tener: paredes de cemento, techo sin ingreso de agua, alumbrado eléctrico, orden de los productos. 		X		El lugar donde se almacenan los productos se encuentran con todas las características necesarias para su almacenamiento, pero no existen una sola bodega para los productos.	
<ul style="list-style-type: none"> El área de medicinas debe contar ser: hermético con temperatura óptima, orden de las medicinas por fecha y tipo, reponer cada 3 meses antes de la caducidad, los lugares de las medicinas deben estar rotulados, debe existir un vademécum actualizado. 		X		No existe un área de medicinas específico, se tiene en una pequeña caja cosas necesarias para almacenar estos productos básicos, todos se encuentran aptos para su uso.	

Tabla N° 16: Principio VIII de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

2.6.9. Principio IX – Manejo integrado de desechos y control de emisiones.




“Las operaciones turísticas de tierra deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad turística tierra. Deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria dentro y fuera de las instalaciones”.

En el Hostal Casa de Lidice se realiza correctamente la separación de desechos sólidos y líquidos se tienen los envases respectivos para separar los desechos y se tiene un sistema de recolección de desechos brindado por la EMAC, que se encarga de la recolección y separación de desechos de forma correcta. Se trata siempre de no comprar fundas plásticas que son de un solo uso y se intenta usar bolsas de tela para realizar las compras. Además no se contamina el agua con productos tóxicos y no se obstruyen las vías de desalojo de agua. Por lo general en las habitaciones los huéspedes no clasifican adecuadamente los desechos y eso se termina enviando así tal y como está porque la persona encargada de la limpieza no se toma el tiempo de volver a clasificar la basura.

No se tiene ni se promueve una campaña para los huéspedes que ayude a que sean conscientes al momento de separar los desechos.

No se tiene un responsable que mantenga un registro de la cantidad de desechos que se obtienen por mes y no se ha buscado alternativas de energía amigable con el ambiente.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
❖ CRITERIO CRÍTICO: Las operaciones turísticas tierra deben establecer un sistema que garantice la recolección de desechos.	X			Se garantiza la recolección de desechos por medio de la empresa EMAC.	No existen evidencias.	

<ul style="list-style-type: none"> Tener prácticas de reducción y reutilización como el uso de fundas de compras no desechables, bebidas en recipientes retornables y grandes tanques de agua dulce con servicios múltiples. 		X		Se reutilizan las botellas o envases grandes para almacenar algunos productos de limpieza.		50,00%
<ul style="list-style-type: none"> Se debe utilizar envases reutilizables para servir alimentos como: mantequilla, salsas; así como recipientes y vajilla de uso prolongado. 	X			Los alimentos se sirven en recipientes y en vajilla.		
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir un programa de separación de basura: Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos. Los desechos inorgánicos deben ser enjuagados en caso de contaminación. Los desechos inorgánicos deben separarse por: vidrio, plásticos, aluminio, etc. 	X			Se realiza la separación de desechos, en orgánicos e inorgánicos.		
<ul style="list-style-type: none"> Debe haber una campaña de separación de desechos que involucre a empleados y clientes. 			X	No existe una campaña de separación que involucre a los empleados y turistas, pero se trata de realizar el reciclaje y tener envases listos para cada desecho en el hostal.		
<ul style="list-style-type: none"> Se debe disponer de recipientes para la separación de basura, 	X					



que deben ser debidamente rotulados.						
<ul style="list-style-type: none"> Los empleados encargados de la limpieza deben separar la basura cuando el huésped no lo hace adecuadamente. 			X	La persona encargada de la limpieza no separa los desechos cuando el huésped no lo ha hecho.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir una bodega adecuada en la cual se realiza la separación final de los desechos de los contenedores. 			X	No existe una bodega para la separación de desechos.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Se debe establecer un sistema que garantice la adecuada disposición final de los desechos. 	X			Se mantiene el sistema de recolección de desechos de la empresa EMAC.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Debe haber un responsable de la entrega de los diferentes tipos de desechos y un registro. 			X	No existe una persona responsable de los desechos y su registro.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Se deben tomar las debidas precauciones para que los residuos generados en labores de mantenimiento no se mezclen con la basura ya clasificada para evitar contaminación. 			X	No siempre se pueden separar los desechos que los huéspedes tiran, por esta razón existen veces en que se mezcla la basura.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Las operaciones tierra no deben contaminar las vías de desalojo con sus aguas negras. 	X			No se contaminan las vías de desalojo de agua, pues se cuenta con un correcto sistema de tuberías y		

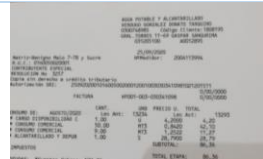
<ul style="list-style-type: none"> Las instalaciones deben contener un tanque de almacenamiento para aguas negras. 			X	alcantarillado por el cual se hace un pago mensual.		
<ul style="list-style-type: none"> Se debe procurar que el tratamiento de aguas negras no sea contaminante. 	X					
<ul style="list-style-type: none"> Las vías de desalojo deben ser adecuadas, que no existan brotes ni acumulaciones. 	X					
<ul style="list-style-type: none"> Se debe implementar un sistema periódico de control de las emisiones generadas por la operación. 			X	No existe un sistema de control de emisiones generadas por las actividades del hostel.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda de fuentes de alternativas energéticas amigables. 			X	No se cuenta con fuentes de energía amigables con el medio ambiente.	No existen evidencias.	

Tabla N° 17: Principio IX de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

2.6.10. Principio X – Información al turista.


“Las operaciones turísticas deben informar sobre la política ambiental de la empresa, los programas de conservación ambiental y cultural de la zona en las que la operación apoya y como el turista puede ayudar. Debe proveer información general de la naturaleza y cultura de la zona”.

En el Hostal Casa de Lidice se advierte muy discretamente sobre la compra de ciertos productos que no están permitidos consumir o llevar a otro país, como animales de vida silvestre o algún producto ilegal, esto lo realiza la persona de recepción a los huéspedes y de igual manera se informa acerca de las medidas y reglas que se deben seguir en el hostal, como no fumar, no hacer demasiado ruido pasadas ciertas horas, etc.

Se brinda información en folletos acerca de la historia de la ciudad y algunos lugares históricos pero se encuentran solo en español, se informa brevemente de algunas sanciones por contaminar el medio ambiente y no respetar el establecimiento y el entorno. Se cuenta con información de números de emergencia en la recepción del hostal y en las puertas de cada habitación.

No se cuenta con programas de información para los visitantes sobre políticas ambientales y no se promueve la participación en programas de conservación del medio ambiente, no se informa sobre los problemas ambientales mediante ningún medio y no existen guías de turismo en el establecimiento.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none">Deben contar con un programa de información al turista sobre la política ambiental y de motivación para colaborar con la empresa.			X	No existe un programa de información al turista.	No existen evidencias.	34,62%
<ul style="list-style-type: none">Se debe proveer información al turista sobre la posibilidad de participar en programas de			X	No se promueve a los turistas a participar en programas ambientales	No existen evidencias.	

protección del ambiente.						
<ul style="list-style-type: none"> Se debe informar sobre los problemas del medio ambiente cercano y como se pueden involucrar los clientes. 			X	No se informa sobre problemas ambientales ni se involucra a los turistas en el tema.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Se debe brindar información histórica del medio ambiente por medio de folletos, murales, etc. La información debe estar en el idioma local del turista y al menos en inglés. 		X		Se brinda información a los turistas de lugares históricos de la ciudad mediante folletos.		
<ul style="list-style-type: none"> Se debe informar sobre la importancia del cumplimiento de las normas y la existencia de sanciones por daño al ambiente. 		X		Se informa del cumplimiento de normas de la ciudad y algunas sanciones por dañar el entorno, se realiza de manera verbal en recepción.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Se debe advertir sobre la prohibición de la compra de ciertos productos. 	X			Se advierte acerca de la compra de cualquier producto ilegal, se realiza de manera verbal en recepción.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir información y rotulación en idioma local e inglés para que el cliente participe en programas de reducción de impactos negativos. 			X	No se cuenta con información de programas de reducción de impactos negativos.	No existen evidencias.	




<ul style="list-style-type: none"> • Informar al huésped sobre las medidas de seguridad que hay que tomar en la operación turística. 	X			Se informa a los huéspedes de manera verbal sobre cualquier problema o medida de seguridad que podría presentarse en las instalaciones.		
<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir información visual en español e inglés que permita a los huéspedes y personal actuar en caso de emergencia. 		X		La mayoría de la información que se encuentra expuesta para los huéspedes se encuentra en español.		
<ul style="list-style-type: none"> • Debe haber mapas y material informativo del sitio y área de visita. 	X			Existen mapas y material informativo para los turistas.		
<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir un mecanismo de información de programas de conservación y formas para conservar. 			X	No existen programas de conservación.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> • Los guías deben realizar recorridos considerando: cada grupo de máximo 12 personas, deben tener liderazgo, deben preparar a los turistas, en cada visita recoger la basura. 			X	No se cuenta con guías turísticos en las instalaciones.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> • Los guías deben prevenir los impactos ambientales mediante la información adecuada a los turistas. 			X			



Tabla N° 18: Principio X de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.



Fecha: 20 de diciembre del 2020.


2.6.11. Principio XI – Seguridad.



“Las operaciones turísticas de tierra deben garantizar la seguridad de todos los individuos involucrados en la misma”.


En el Hostal Casa de Lidice en cuanto a seguridad el agua y los demás servicios básicos están correctamente distribuidos para que todos los visitantes puedan tener un apto consumo acorde a sus necesidades, también en caso de ser necesario se realizarán fumigaciones para plagas con terceras personas que ayudan al establecimiento y también se fumiga y limpia el establecimiento cada cierto tiempo para evitar contagios del nuevo coronavirus, la empresa que realiza las fumigaciones utiliza productos que no son dañinos para la salud y el medio ambiente. En el establecimiento se cuenta con equipo básico para primeros auxilios. Se prohíbe fumar en las instalaciones a menos que se realice esta actividad en la terraza que ha sido designada para este fin, no existe detector de humo en las instalaciones. Los números de emergencia están expuestos en la recepción del hostal para cualquier inquietud o emergencia que se presente, todas las novedades son reportadas pero no se lleva un estricto control de cada una de las situaciones pasadas. Existe un cronograma de trabajo básico establecido para corregir deficiencias en el trabajo realizado. La empresa sigue un procedimiento básico para saber cómo sucedió cualquier accidente o incidente en el establecimiento y en caso de algún accidente se comunica a las autoridades pertinentes. Para los empleados se cumple con todas las medidas de seguridad de trabajo y equipos de seguridad. El hostal no cuenta con un manual de seguridad definido para cada actividad que se realiza en el establecimiento, no existe

un registro de productos usados, no existe transporte para emergencias y los empleados no cuentan con seguro de vida o accidentes. No existe un manual de mantenimiento de maquinarias ni equipos, no se cuenta con una política de seguridad y no existen guías turísticos para los visitantes. Por último, no existe un control de entradas y salidas de los huéspedes.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> La empresa debe tener un manual de seguridad de las instalaciones/actividades, alimentaria, salud, contra el crimen y accidentes. 			X	No existe un manual de seguridad para el hostel.	No existen evidencias.	55,00%
<ul style="list-style-type: none"> Los senderos deben tener todas las medidas de seguridad que faciliten las caminatas o recorridos 			X	Debido a que es un hostel en el centro de la ciudad no se cuenta con senderos.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Se debe vigilar la higiene en las instalaciones sanitarias. 	X			Se mantiene una correcta limpieza en las instalaciones sanitarias del establecimiento, se limpian diariamente, tanto los baños de las habitaciones como los baños de áreas comunes.		
<ul style="list-style-type: none"> La cantidad de agua debe ser apta para todos los tipos de consumo humano. 	X			El recurso de agua es apta para el consumo humano, pues se tiene el servicio de la empresa ETAPA, que brinda agua potable.		
<ul style="list-style-type: none"> En caso de ser necesario, se deben 	X			Se tiene contacto con empresas para la fumigación	No existen evidencias.	

realizar fumigaciones periódicas.				en caso de existir plagas en el establecimiento, actualmente se realizan fumigaciones por el coronavirus una vez cada 15 días. Las fumigaciones no contienen productos dañinos para la salud ni para el medio ambiente y se realizan por personas acreditadas para el uso de este tipo de productos.		
<ul style="list-style-type: none"> La empresa fumigadora debe garantizar los productos utilizados son ambiental y humanamente amigables que no causaran daño a empleados y huéspedes. 	X					
<ul style="list-style-type: none"> Las fumigaciones deben estar a cargo de personal acreditado y que use productos aceptados. 	X					
<ul style="list-style-type: none"> Están prohibidos productos considerados en la docena sucia. 	X			No se usan los productos de la docena sucia.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Debe haber un registro de los productos usados, fechas y certificados. 			X	No existe un registro de los productos utilizados.	No existen evidencias.	
❖ CRITERIO CRÍTICO: La instalación de operaciones turísticas debe contar con un equipo completo de primeros auxilios.		X		Se cuenta con un equipo de primeros auxilios básico.		
<ul style="list-style-type: none"> Las operaciones turísticas deben mantener un médico en su operación, puede ser un médico permanente o externo, pero debe tener acceso a total en caso de emergencia. 			X	No se cuenta con un médico dentro de las instalaciones.	No existen evidencias.	

• Transporte disponible en casos de emergencia.			X	No existe transporte para emergencias.	No existen evidencias.
• Se prohíbe fumar en las instalaciones turísticas con excepción de áreas designadas.	X			Se prohíbe fumar en las instalaciones, habitaciones y áreas comunes, pero se cuenta con la terraza que está disponible para realizar esta actividad.	
• Detector de humo en las instalaciones.			X	No se cuenta con detectores de humo en las instalaciones.	No existen evidencias.
• Números telefónicos de bomberos, policías y emergencia visibles y señalizados en sitios clave.	X			Los números de emergencia se encuentran visibles para los huéspedes en la recepción.	
• Los empleados deben tener seguros de vida y accidentes.			X	Los empleados no cuentan con seguro de vida.	No existen evidencias.
• En todas las instalaciones se deben implementar sistemas de monitoreo continuo, con el fin de identificar posibilidades de accidentes en trabajadores y clientes.			X	No se han implementado sistemas de monitoreo continuo en las instalaciones.	No existen evidencias.
• Cualquier novedad debe ser reportada con detalles en los formularios correspondientes.		X		Las novedades son reportadas verbalmente pero no se lleva un registro escrito de las mismas.	No existen evidencias.
• De acuerdo a las novedades, se elaborara un plan de acción que vaya con la política general de la		X			

empresa acerca de seguridad y prevención de riesgos en el trabajo.						
• Se debe establecer un cronograma de trabajo para corregir las deficiencias.		X				
• Las empresas deben contar con un procedimiento básico para la indagación y recavación de información acerca de cualquier accidente.		X		En el establecimiento si sucede alguno accidente se socializa en una reunión el por qué sucedió y se trata de mejorar para que no vuelva a pasar.	No existen evidencias.	
• En el caso de un accidente o emergencia se deberá comunicar de inmediato a las autoridades respectivas e informar las acciones tomadas por la empresa.	X			Se comunica de manera inmediata al Ecu 911 sobre cualquier emergencia en las instalaciones.	No existen evidencias.	
• Manual de procesos y procedimientos para el mantenimiento y monitoreo de máquinas.			X	No se cuenta con un manual de mantenimiento y monitoreo de máquinas.	No existen evidencias.	
• Las condiciones de trabajo deben cumplir con los requisitos de seguridad, salubridad, orden y limpieza.	X			En el hostel se brindan las mejores condiciones de trabajo y el equipo de seguridad necesario.		
• Los empleados deben contar con el equipo de seguridad necesario.	X					
• En caso de tener energía eléctrica debe existir un programa de seguridad.			X	No se cuenta con un plan de seguridad.	No existen evidencias.	

• Los motores de caldero y todas las maquinarias deben mantenerse en buen estado.			X	Las maquinas con las que se cuenta en el hostel se encuentran en buen estado.		
• Se debe prohibir que se dejen prendidos innecesariamente los motores, caldero, equipo de lavandería, generadores, etc.	X			Se evita dejar prendidas las maquinas innecesariamente.		
• Las maquinarias no deben afectar la salud de los empleados.	X			Las maquinas no afectan a la salud de los empleados.		
• El nivel de ruido aceptable al que puede estar expuesta una persona en el trabajo, debe ser máximo 85 decibeles en un lapso de máximo 6 horas.	X			No existen rangos de sonido en las máquinas que puedan afectar la salud de los empleados.		
• El personal encargado de máquinas deben estar siempre con equipo de protección.	X			No existen máquinas que requieran utilizar equipos de protección.	No existen evidencias.	
• Se debe controlar periódicamente el estado de las tuberías y los desfuegos de emisiones de gas.	X			Se realiza un control de las tuberías y demás, además de que se cuenta con el sistema de alcantarillado de la empresa ETAPA.	No existen evidencias.	
• Para el manejo de alimentos en la cocina debe haber un proceso y requisitos de higiene y manipulación.		X		Se maneja adecuadamente los alimentos, aunque no existe un proceso específico de higiene y manipulación.	No existen evidencias.	
• Para el control de plagas en la cocina debe usarse trampillas	X			No se han presentado plagas en el establecimiento, pero en caso de hacerlo se utilizará trampillas y no	No existen evidencias.	




o cebos en lugar de sustancias químicas.				productos con sustancias químicas.	
<ul style="list-style-type: none"> Para el control de insectos fuera de la cocina pueden aceptarse repelentes aceptados no destructores de la capa de ozono o alternativas amigables. 		X		Se utilizan insecticidas para el control de insectos pero no son sustancias amigables con el medio ambiente.	
❖ CRITERIO CRÍTICO: Política de seguridad, encargado de seguridad.			X	No se cuenta con políticas de seguridad.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> Dependiendo de la zona de visita los turistas deben estar acompañados por guardia de seguridad. 			X	Ya que el hostel está en el centro de la ciudad no se cuenta con guardias de seguridad para acompañar a los turistas.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> Las puertas e instalaciones deben ser seguras y los exteriores resguardados. 	X			Las puertas e instalaciones son seguras, tiene un portero automático y cámaras de seguridad, pero no cuenta con guardias de seguridad.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> Los turistas solamente pueden trasladarse a sitios autorizados por la operación. 			X	No existen restricciones de visitas dentro de las instalaciones.	No existen evidencias.
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir un control y registro de entradas y salidas de los huéspedes. 			X	No se registra la entrada y salida de huéspedes.	No existen evidencias.

Tabla N° 19: Principio XI de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

2.6.12. Principio XII - Planificación y monitoreo.

“Las actividades turísticas de tierra deben ser planificadas, monitoreadas y evaluadas considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales”.

En el Hostal Casa de Lidice no se cuenta con un plan detallado de los objetivos o metas responsables de las actividades sostenibles a realizar a corto o largo plazo. Tampoco se realizó una evaluación de los impactos negativos antes de abrir el establecimiento. No existe un sistema que monitoree los impactos negativos que se producen en el hostal y no se cuenta con un sistema que demuestre el cumplimiento de los estándares de calidad y procesos de mejora continua.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none">La empresa debe tener un plan claro y detallado de los objetivos, metas responsables, y calendario de actividades a realizar para mejorar sus condiciones socioambientales a corto, mediano y largo plazo.			X	No existe un plan de objetivos para mejorar condiciones socioambientales en las instalaciones.	No existen evidencias.	0%
<ul style="list-style-type: none">Antes de la implementación de nuevas operaciones y procesos se debe hacer de una evaluación de los impactos ambientales y sociales.			X	No se ha realizado una evaluación de los impactos ambientales y sociales de la operación.	No existen evidencias.	

• Se debe implementar un sistema de monitoreo de impactos ambientales y sociales.			X	No se ha implementado un sistema de monitoreo de impactos ambientales.	No existen evidencias.	
• El monitoreo y evaluación de los impactos generados se debe realizar con frecuencia y generar información que contribuya a la planificación.			X			
• La empresa debe ser capaz de mostrar el cumplimiento de los estándares y procesos de mejora continua.			X	No se cuenta con un sistema que ayude a demostrar el cumplimiento de mejora continua en las instalaciones.	No existen evidencias.	
•						

Tabla N° 20: Principio XII de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

2.6.13. Principio XIII – Sistemas de calidad.

“La operación turística debe tener un sistema de calidad en los servicios que ofrece al turista”.

En el Hostal Casa de Lidice el sistema de calidad está diseñado para la gerencia y las sugerencias son registradas pero no son guardadas periódicamente.

No se cuenta con una política de calidad que asegure la excelencia de los servicios brindados, no se cuenta con un sistema de calidad y no se monitorea periódicamente por ninguna persona responsable en el establecimiento.



No se realizan tours y no se aplican encuestas de satisfacción a los huéspedes.

Criterios	Cumplimiento de los criterios	Cumplimiento Parcial de los criterios	No cumple cada criterio	Referencias	Evidencias	% de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> Debe existir una política de calidad que asegure la excelencia de servicios en: alimentación, interpretación, alojamiento, trato al turista, higiene. 			X	No existe una política de calidad para el hostel.	No existen evidencias.	21, 43 %
<ul style="list-style-type: none"> El sistema de calidad debe ser diseñado por los departamentos o la gerencia. 		X		No existe un sistema de calidad específico para el hostel, pero se trata de brindar los mejores servicios y las decisiones las toma gerencia.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> El sistema de calidad debe ser monitoreado y tener: una persona responsable, establecer reuniones periódicas de evaluación interna, tener un sistema de evaluación externa mediante encuestas, o buzones de sugerencia. 			X	No existe un sistema de calidad para poder monitorear las actividades y responsables.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Las sugerencias deben ser registradas y guardadas periódicamente. 		X		Las sugerencias se aceptan pero no se mantiene un registro periódico de las mismas.	No existen evidencias.	
<ul style="list-style-type: none"> Al fin de cada tour se debe realizar encuestas de satisfacción a los clientes y recoger opiniones sobre el 			X	No se realizan tours como parte de los servicios del establecimiento.	No existen evidencias.	

programa ambiental y la operación turística.						
• Debe tener un registro de las sugerencias, posibilidades de implementar y las que han sido implementadas.		X		Se aceptan sugerencias y se trata de cambiar y mejorar los aspectos solicitados por los huéspedes pero no existe un registro de las mismas.	No existen evidencias.	
• Debe existir una persona responsable para esta actividad.			X			

Tabla N° 21: Principio XIII de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Norma Smart Voyager.

Fecha: 20 de diciembre del 2020.

2.6.14. Cuadro de resumen de porcentaje de cumplimiento de la norma Smart Voyager.

Como se puede observar en el cuadro siguiente en el Hostal Casa de Lidice se realizó el análisis de la norma Smart Voyager y se obtuvo un porcentaje de 34,82 % sobre 100%. Es importante la información obtenida porque mediante este análisis se podrán realizar las propuestas sostenibles que se podrán aplicar en el establecimiento para mejorar el funcionamiento y las operaciones volviéndolas sostenibles en un futuro.

CUADRO DE RESUMEN NORMA SMART VOYAGER	
Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones Turísticas de Tierra.	% de cumplimiento
Principio I: Política de la empresa	35,00 %



Principio II: Conservación de los ecosistemas naturales.	36,66 %
Principio III: Reducción de impactos ambientales negativos	33,33 %
Principio IV: Riesgo de introducción y extracción de especies nativas/endémicas.	21,43 %
Principio V: Tratamiento justo y correcto a los trabajadores.	81,25 %
Principio VI: Capacitación al personal.	25,00 %
Principio VII: Relaciones comunitarias y bienestar local.	22,22 %
Principio VIII: Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.	36,67 %
Principio IX: Manejo integrado de desechos.	50,00 %
Principio X: Información al turista.	34,62 %
Principio XI: Seguridad.	55,0 0%
Principio XII: Planificación y monitoreo.	0,00 %
Principio XIII: Control de calidad.	21,43 %
TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA.	34,82 %

Tabla N° 22: Cuadro de resume del cumplimiento de los principios de la norma Smart Voyager.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 07 de enero de 2021.



En el presente capítulo se ha cumplido con el segundo objetivo planteado, el cual corresponde a: realizar un análisis de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible en el Hostal Casa de Lidice, se ha logrado conocer en el establecimiento las actividades que realizan teniendo como base la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance versión 2005 y la norma Smart Voyager con el programa de certificación de turismo sostenible para operaciones tierra. Se ha obtenido información detallada de los puntos con los que cumple el establecimiento y de los puntos que no se han implementado para seguidamente realizar las propuestas sostenibles aplicables en el establecimiento.

CAPÍTULO III

Propuesta de Alternativas Sostenibles Aplicables para el Hostal Casa de Lidice.

En el presente capítulo se establecerán propuestas de alternativas sostenibles que ayudarán a mejorar el rendimiento del Hostal Casa de Lidice, de acuerdo a los tres pilares fundamentales establecidos por Rainforest Alliance que son empresarial, sociocultural y ambiental, además se propondrán alternativas sostenibles para el hostel de acuerdo a Smart Voyager basado en el programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra.

Actualmente los viajeros y turistas realizan sus viajes con el fin de obtener y vivir experiencias, muchas de estas experiencias que buscan tienen que ver con convivir con la comunidad local, estar en contacto con la naturaleza, patrimonio y cultura de un lugar turístico, por estas razones es importante y primordial que el establecimiento se adapte a estos nuevos cambios y busque implementar acciones amigables y sostenibles que ayuden a reducir los impactos negativos con el entorno y mejorar el desarrollo y rendimiento de la empresa.

Cada propuesta está basada en mejorar y utilizar de mejor manera los recursos que el hostel tiene por cada ámbito, el análisis realizado en el capítulo dos será de vital importancia para determinar en qué áreas se requiere aplicar mejoras que brinden al establecimiento alcanzar el objetivo de ser sostenible y lograr una certificación a futuro.

3.1 Propuesta de la aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible según Rainforest Alliance para el Hostal Casa de Lidice.

A continuación, se realizarán propuestas de alternativas sostenibles según Rainforest Alliance que se podrían implementar en el Hostal Casa de Lidice, se tendrá en cuenta los tres pilares fundamentales en los cuales la guía se basa principalmente, empresarial, socio-cultural y ambiental, brindando soluciones y recomendaciones para mejorar las actividades diarias del establecimiento y enfocarse en conseguir beneficios a largo plazo como empresa y obtener un

reconocimiento por parte de los turistas al implementar acciones favorables con el ambiente, la comunidad y el entorno en el que se desarrolla esta actividad turística.

3.2 Propuesta del ámbito empresarial para el Hostal Casa de Lidice.

El ámbito empresarial es el primer pilar fundamental de la sostenibilidad, por esta razón se va a realizar algunas propuestas de alternativas sostenibles que se podrían aplicar en el hostal, con el fin de que se cuente con una correcta administración del establecimiento, además es importante implementar políticas, planificación y procedimientos en todas las áreas del mismo para lograr gestionar de manera adecuada los recursos que ayuden a mejorar el funcionamiento empresarial del establecimiento.

3.2.1. Gestión de la Sostenibilidad.

Según la información obtenida en el capítulo anterior, se puede observar en el cuadro resumen el cumplimiento de cada ámbito, en el ámbito empresarial lo que se refiere a la gestión de la sostenibilidad se puede observar que hay aspectos con los que no se cuenta en el establecimiento, no existe una política de sostenibilidad que sería necesaria para lograr impulsar buenas prácticas ambientales con las que el establecimiento se beneficiaría al ahorrar recursos y minimizar impactos negativos al medio ambiente.

Por otra parte, el hostal tampoco cuenta con una política empresarial, es importante implementar esta política conjuntamente con una política de recursos humanos, de servicio, ambiental, social; además el hostal no cuenta con manuales de procesos y procedimientos los cuales es necesario implementar para lograr agilizar procesos en cada departamento del establecimiento.

Por último, en lo que se refiere a planificación el hostal cuenta con una misión y visión aunque no se encuentran visibles para el público, no cuentan con una planificación estructurada por lo que es necesario implementarla para manejar de manera adecuada los procesos y obtener resultados positivos en cada actividad realizada.



3.2.1.1. Propuesta de una política de sostenibilidad para el hostel Casa de Lidice.

El Hostel Casa de Lidice establece su compromiso sostenible, aplicando y desarrollando buenas prácticas empresariales, socio-culturales y ambientales que ayuden a minimizar los impactos negativos que se generan por la actividad turística y los servicios prestados por el establecimiento; buscando orientar su trabajo a preservar y conservar todos los recursos naturales y patrimoniales de la ciudad y la provincia, fomentando el respeto y la apreciación de la cultura e historia de Cuenca. Se comprometen en ofrecer servicios de calidad y en satisfacer las necesidades y expectativas de sus huéspedes, visitantes y colaboradores del hostel Casa de Lidice. Conjuntamente todos estos compromisos ayudarán a que el sector del turismo y la hotelería logren brindar oportunidades para la comunidad local, proteger el medio ambiente e impulsar la conservación y protección del patrimonio cultural e histórico.

3.2.1.2. Propuesta de política empresarial para el hostel Casa de Lidice.

El Hostel Casa de Lidice cuenta con instrumentos que ayuden a moldear y preparar todas sus funciones, poniendo en marcha y manejando prácticas ambientales, socio-culturales y económicas en todas las actividades que se realizan en cada departamento del establecimiento, teniendo como meta cumplir los objetivos sostenibles que garanticen el correcto uso de los recursos disponibles de la empresa.

3.2.1.3. Propuesta de política de servicio.

El Hostel Casa de Lidice ofrece los mejores servicios con los más altos estándares de calidad para cumplir y superar las expectativas de sus huéspedes, brindando no solo un servicio sino ofreciendo experiencias inigualables y únicas, con el fin de contar con la fidelidad y aprecio de visitantes y huéspedes que lleguen a nuestras instalaciones.

3.2.1.4. Propuesta de política ambiental.

En Hostal Casa de Lidice es consciente de los impactos negativos al medio ambiente que como establecimiento hotelero causamos, es por eso que nos comprometemos a implementar acciones correctivas que ayuden a evitar este tipo de impactos ambientales.

Todas y cada una de las actividades realizadas en nuestro establecimiento se gestionarán a través de procesos ambientales y ecológicos que ayuden a lograr objetivos sostenibles a corto, mediano y largo plazo, que demostrarán la mejora continua en nuestras operaciones. Estableceremos sistemas que mitiguen la contaminación y los impactos negativos al medio ambiente y buscaremos gestionar de manera adecuada todos los recursos que dispongamos a fin de que las actividades hoteleras se realicen de manera eficiente y segura.

3.2.1.5. Propuesta de política social.

El Hostal Casa de Lidice tiene como principal misión respetar culturas, tradiciones, nacionalidad, religión, sexo, raza y creencias de todos y cada uno de quienes conforman nuestro equipo laboral. Nos comprometemos en realizar contratación de personal sin ningún tipo de discriminación y garantizar un ambiente de trabajo adecuado, un sueldo justo y las mejores condiciones laborales. Rechazamos todo tipo de injusticia o explotación laboral y se prohíbe la contratación de menores de edad, rechazando el trabajo infantil.

3.2.1.6. Propuesta de política de gestión humana.

El Hostal Casa de Lidice garantizará que los servicios ofrecidos por cada colaborador del establecimiento serán de calidad para todos los huéspedes.

Nos comprometemos en brindar capacitaciones para el personal con el fin de que logren tener un crecimiento profesional adecuad, se motiven y mejoren sus destrezas para cumplir con los objetivos que conjuntamente con la empresa se busca alcanzar.

3.2.1.7. Propuesta de valores empresariales.

El Hostal Casa de Lidice cuenta con una misión y visión para la realización de las actividades dentro del establecimiento. No cuenta con valores empresariales que son importantes para mantener un ambiente de armonía y de profesionalismo para lograr conseguir objetivos que estén en pro de brindar servicios de calidad y excelencia.

- **Respeto:** Cumplir a cabalidad con cada función y obligación dentro del establecimiento y manteniendo actitudes profesionales y de respeto con todos y cada uno de los colaboradores o huéspedes que lleguen al hostal. Respetar al medio ambiente, la cultura e historia de nuestra ciudad y proteger su patrimonio.
- **Trabajo en equipo:** Integrar a cada colaborador con el fin de obtener mejores resultados en los servicios y actividades establecidas.
- **Responsabilidad:** Realizar el trabajo asignado y cumplir con cada paso para lograr los mejores resultados y así evitar cometer errores que impidan cumplir con nuestros objetivos. Ser responsables con cada uno de nuestros proveedores, clientes y demás personas de nuestro entorno.
- **Compromiso:** Satisfacer y superar las expectativas de todos los huéspedes. Compromiso de cumplir con nuestras funciones de trabajo y realizarlas de la mejor manera y estar siempre comprometido con la causa de ayudar a la comunidad, al medio ambiente y a nuestra empresa.

3.2.2. Gestión de Calidad.

Una correcta gestión de calidad en el establecimiento permite organizar e integrar a todos los colaboradores a brindar los mejores servicios y productos a los clientes, por lo que se necesita implementar compromisos que ayuden a mantener la rentabilidad y la sostenibilidad de la empresa.

3.2.2.1. Procesos y Procedimientos.


Para el Hostal Casa de Lidice se propone implementar un manual de calidad para los departamentos que maneja el establecimiento, esto ayudará a que se logre realizar todas las actividades en el tiempo correcto y evitar cometer errores, esto ayudará a que la empresa tenga éxito y sea más rentable.

El establecimiento no cuenta con un manual de procesos y procedimientos, por esta razón se propone la realización de un manual y flujogramas de procesos para el ingreso y salida de clientes, revisión de habitaciones, recepción de habitaciones, recepción y almacenamiento de materia prima y la realización de inventarios; se puede observar este documento en el anexo 4, página 251.

3.2.2.2. Administración y Dirección.

La administración y dirección del Hostal Casa de Lidice está a cargo de la Lcda. Martha González, gerente general de la empresa quien es encargada de gestionar la administración y responsabilidades de la empresa. No se cuenta con un documento que establezca esta gestión por lo que se ha propuesto implementar un documento de responsabilidades de la gerencia.

3.2.2.2.1. Propuesta de un documento de compromisos y responsabilidades por parte de la dirección del establecimiento.

	COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
La gerencia de la empresa Hostal Casa de Lidice se responsabiliza del servicio ofertado y la implantación de instrumentos necesarios para que se cumplan adecuadamente los procesos y objetivos de calidad, salud, seguridad y ambiente en el trabajo. La gerencia se encargará de implementar un sistema de mejora continua.				

Además cumplirá a cabalidad con los reglamentos, le legislación y permisos que son necesarios para el establecimiento de acuerdo a la normativa turística.

Por último, se compromete en priorizar las necesidades y satisfacción de los clientes.

Tabla N° 23: Compromisos y responsabilidades por parte de la dirección del Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 05 de febrero de 2021.

3.2.2.3. Suministros y Proveedores.

El hostel cuenta con algunos proveedores de productos, a pesar de que se coordinan las entregas es importante contar con un documento de recepción de productos y una política de compromiso con los proveedores. Es importante coincidir entre sus intereses, los de la empresa y los nuestros. A continuación se propone una política con proveedores y un documento de recepción de productos y suministros que se puede observar en el anexo 5, página 264.

Se recomienda al establecimiento que apoye al desarrollo local, comprando los productos necesarios para el hostel en otros mercados de la ciudad, a proveedores de la zona que orezcan productos sanos y libres de químicos, y además se sugiere tener políticas de selección y contratación de proveedores con el fin de mantener la confianza mutua y obtener productos que sean sostenibles y de calidad.

3.2.2.3.1. Propuesta de política con proveedores.

El Hostal Casa de Lidice se compromete en aportar profesionalmente para mantener y fortalecer relaciones basadas en confianza y respeto mutuo con nuestros proveedores.

La empresa Casa de Lidice establece las siguientes políticas con los proveedores de productos o servicios:

- Nos comprometemos en realizar una selección cuidadosa de proveedores de manera equitativa bajo la normativa del establecimiento.
- No se aceptará ningún tipo de contraprestación económica o de cualquier otro tipo por parte de los proveedores.

- Todo pedido debe ser revisado antes de aceptar los productos.
- No se aceptarán productos que afecten al medio ambiente o al entorno en el que se encuentra el establecimiento.
- Se preferirá productos que vengan en recipientes reciclables o reusables con el fin de evitar acumulación de residuos.

3.2.2.4. Monitoreo y Acciones Correctivas.

Es importante que el establecimiento realice un correcto monitoreo de las actividades realizadas en cada departamento del establecimiento, por eso es primordial contar con un registro de acciones correctivas, un ejemplo de este se puede observar en el anexo 6, página 266.

3.2.3. Gestión de Recursos Humanos.

Dentro de este sub ámbito al hostel le hace falta implementar ciertas herramientas que son clave dentro de la gestión de un establecimiento sostenible, además es importante que el personal tenga claro las actividades que desarrollan y los objetivos que se pretende conseguir en función de beneficiar a la empresa y mantener un lugar de trabajo adecuado para todos, para esto también es importante que el personal que trabaja en el establecimiento lo haga de manera adecuada y con todas las seguridades que se merecen.

3.2.3.1. Manuales de Puestos y Procedimientos.

Es indispensable que se cuente con estos documentos dentro de una empresa ya que ayudan a determinar las actividades y el personal que debe realizar cada proceso, esto ayudará a estandarizar procesos y mantener el establecimiento funcionando adecuadamente.

Se recomienda que el hostel implemente un manual de talento humano en el cual se especifiquen los puntos importantes de contratación del personal y determinar las actividades que cada colaborador debe realizar dentro de sus funciones.

El Hostal Casa de Lidice no cuenta con estos documentos, por tal razón que se ha propuesto implementar un documento de puestos de trabajo, en el cual se especifica la manera en la que



se realizará la contratación de personal nuevo mediante selección por parte de la gerente del establecimiento.

Un ejemplo de un documento de contratación de personal que el hostel podría implementar se puede observar en la propuesta de Manual de Talento Humano, anexo 7, página 268. También se ha propuesto integrar documentos de perfil de cargo de recepcionista y camarera en el Manual de Talento Humano.

3.2.3.2. Capacitación del personal.

Contar con un programa de capacitación para el personal de la empresa es fundamental para la empresa como para los colaboradores, pues de esta manera las personas pueden demostrar su potencial y sus habilidades en su área de trabajo, por esta razón se ha propuesto implementar un programa de capacitación para el personal que deberá llevarse a cabo por lo menos una vez al año dependiendo de las necesidades de cada trabajador, los temas más importantes que se deben cubrir son: atención al cliente, limpieza, seguridad, seguridad alimentaria, educación ambiental y primeros auxilios. Un ejemplo de un programa de capacitación para el personal se puede observar en el la propuesta de Manual de Talento Humano, ver anexo 7, página 268.

Adicionalmente, se incluye un registro de asistencia y un cronograma para que se realicen algunas capacitaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa, con temas en algunas áreas que se consideran necesarias.

3.2.3.3. Evaluación de desempeño.

Evaluar constantemente el desempeño del personal con el fin de determinar sus habilidades, fortalezas y debilidades y corregir acciones a tiempo para brindar el mejor servicio a los clientes es de mucha importancia, por eso es necesario contar con una encuesta de satisfacción del cliente. El Hostel Casa de Lidice no cuenta con una encuesta de evaluación al desempeño del personal, por lo que se ha propuesto uno para ayudar a monitorear el nivel de satisfacción del cliente e identificar falencias en el servicio, se puede observar el documento de encuesta en el



anexo 8, página 288, además se incluye un ejemplo de informe de satisfacción al cliente. (Ver anexo 9, página 290).

3.2.4. Gestión Financiera Contable.

Una correcta gestión financiera contable es imprescindible dentro de un establecimiento de alojamiento ya que se analizan los ingresos, egresos, costos y presupuestos del mismo.

En el Hostal Casa de Lidice la persona encargada de todos los procesos financieros y contables es la gerente del mismo, la Lcda. Martha González, a pesar de esto se recomienda que el establecimiento implemente manual de procedimientos financieros y contables que ayude a determinar cuáles son los departamentos o áreas del establecimiento que generan más gastos y cuáles son los que necesitan una inversión más de dinero para ayudar a la empresa a mantener una correcta administración y gestión financiera contable, y también se recomienda que el hostal implemente capacitaciones con temas relacionados con contabilidad y auditoría, revenue manager y costos con el objetivo de manejar de mejor manera adecuada los recursos del establecimiento y alcanzar los objetivos de la empresa.

Por último, se recomienda tener un formato de presupuestos, un ejemplo del mismo se puede observar en el anexo 10, página 292.

3.2.5. Gestión de Seguridad.

El área de gestión y seguridad es de los más importantes en el establecimiento pues promueve la protección y cuidado de la vida y la salud de cada una de las personas que laboran en el establecimiento así como de los huéspedes. Es importante salvaguardar la integridad de cada persona en el hostal. El Hostal Casa de Lidice no cuenta con un manual de prevención de riesgos el cual se recomienda implementar para tener información de cómo actuar en caso de catástrofes, incendios, robos, secuestros, enfermedades, entre otros; además se recomienda realizar capacitaciones en higiene, salubridad, seguridad y primeros auxilios, con el fin de que

los colaboradores logren rendir de manera adecuada ante cualquier situación que se presente en las instalaciones.

Se recomienda integrarse con la comunidad y pedir que se implemente una alarma comunitaria, también es necesario realizar simulacros en caso de cualquier catástrofe o eventos que sean necesarios para mantener una protección adecuada de todos en el hostel.

Por otra parte, se recomienda implementar un plan de emergencia en el que se detalle las acciones a llevar a cabo para prevenir cualquier riesgo para los clientes y para el personal en el establecimiento y garantizar una rápida acción con los recursos adecuados para neutralizar los riesgos y mantener a salvo a todas las personas del hostel.

También, se recomienda implementar un reglamento de seguridad y salud en el trabajo para el hostel, en el que se determinan los riesgos a los que los colaboradores pueden estar expuestos y adoptar medidas rigurosas para evitarlos.

Adicionalmente, se recomienda extremar cuidados y la limpieza en todo el establecimiento para evitar contagios de la COVID-19 dentro de las instalaciones, realizar fumigaciones más seguido para desinfectar los espacios e informar de manera adecuada a los huéspedes y al personal sobre los riesgos y complicaciones de la enfermedad y sobre las maneras más seguras de protegerse adecuadamente para evitar que cualquier persona se enferme o contagie a los demás.

Finalmente, se recomienda implementar un formato de inspección mensual de seguridad y salud para el hostel, un ejemplo de este se puede observar en el anexo 11, página 294.

3.2.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo.

Una adecuada gestión de comunicación y mercadeo es uno de los factores claves dentro de un establecimiento de alojamiento ya que de esta manera se dan a conocer los servicios y productos ofertados al público esto ayudará a que se logre influir en la decisión final de compra. Es



importante saber que una correcta gestión de comunicación y mercadeo ayuda al establecimiento a estudiar y definir los diferentes segmentos de mercado a los que el hostel está dirigido.

El Hostel Casa de Lidice cuenta con diferentes aspectos importantes, como la promoción en redes sociales y la presencia en diferentes agencias de viajes online. Lo principal que se recomienda a la empresa es la necesidad de implementar una página web del hostel, mediante el cual los clientes puedan realizar reservas directas y conocer los servicios ofertados, es importante que esta página web se actualice regularmente de acuerdo a las promociones, ofertas y la temporada en la que se encuentre el mismo.

Así mismo, se recomienda crear oportunidades de más reservas aliándose con diferentes intermediarios turísticos, como agencias de viajes de la ciudad que promocionen los servicios y las instalaciones del establecimiento.

Finalmente, se recomienda también actualizar las páginas de redes sociales, generar más actividad en las mismas con publicaciones sobre las promociones y servicios nuevos en el establecimiento, pues las redes sociales han llegado a ser muy importantes dentro de la promoción y difusión de establecimientos de alojamiento, incluso se podría promocionar al hostel por otros medios como la radio, la televisión, blogs y otras páginas web.

3.3 Propuesta del ámbito socio-cultural para el Hostel Casa de Lidice.

El ámbito socio-cultural representa el segundo pilar fundamental de la sostenibilidad, por eso es importante realizar propuestas de alternativas sostenibles que se podrían aplicar en el hostel con el fin de mantener una relación equilibrada entre el establecimiento y la comunidad local. Se busca firmemente prevalecer el respeto a la cultura local, las tradiciones, el patrimonio cultural-histórico y los recursos de la comunidad, esto ayudará a que la empresa pueda crecer y alcanzar los objetivos de sostenibilidad esperados.

3.3.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.

La contribución por parte del establecimiento hacia la comunidad local debe ser considerada como un factor importante para el desarrollo y crecimiento de la empresa, pues participar con la comunidad en diferentes sentidos ayuda a que se creen lazos importantes de confianza y se logre conservar y preservar la cultura existente en la ciudad.

El establecimiento no cuenta con una política para proveedores, pero se ha realizado una propuesta de la misma anteriormente y es importante que esta política se cumpla en las dos direcciones, tanto por parte de la empresa como de los proveedores. Una de las principales recomendaciones es que el hostel implemente un manual de trabajo que contenga diferentes especificaciones del trabajo que debe realizar cada persona en el hostel, debe incluirse la normativa de trabajo, los derechos y responsabilidades del personal con la comunidad, el medio ambiente y la empresa.

Es importante que se adquieran productos o servicios de diferentes proveedores locales de la ciudad o de diferentes puntos de la provincia, se puede incluir a ganaderos de la provincia como principales proveedores de lácteos, personas que cosechan los productos y que los venden a bajos precios a los distribuidores pierden dinero que han invertido en esfuerzo y constancia en su trabajo, por eso es importante comprar directamente los productos a estas personas que tienen sus haciendas y sus cultivos en diferentes puntos de la ciudad o la provincia pues esto significara una gran ayuda y un importante aporte a su desarrollo. También es importante comprar los productos en diferentes mercados de la ciudad, Mercado 3 de noviembre, Mercado 10 de agosto, Mercado 9 de octubre, que son lugares que se encuentran cerca del establecimiento y en donde se pueden realizar las compras con el fin de contribuir a la comunidad local.

Por otra parte, es necesario que la empresa implemente programas con la comunidad local, que se realicen algunos eventos en favor de las personas y quienes se encuentran en los alrededores



del establecimiento, por ejemplo, en el mes de los niños se les podría ofrecer algún detalle pequeño pero de gran importancia para las familias, así mismo en navidad se podría entregar fundas de caramelos a los niños, realizar algún programa o una novena que incluya a toda la comunidad interesada. Se podría también dar donaciones de alimentos, utensilios y lencería a las personas en los orfanatos, ancianatos y lugares de acogida, uno de los lugares a los que se podría ayudar es a la Posada San Francisco que alberga personas de la calle y que necesitan diferentes cosas para su día a día.

Finalmente, se recomienda al establecimiento adquirir productos que se puedan ofertar en el mismo, productos como artesanías, pinturas, sombreros de paja toquilla, entre otros, y formar una pequeña tienda de souvenirs para que la gente pueda llevarse una parte de la ciudad al momento de visitar el hostel, también pueden aportar como guías de estudio para los estudiantes de las diferentes carreras turísticas, aceptando que realicen pasantías en su establecimiento y brindándoles todos los recursos necesarios para su desenvolvimiento académico.

3.3.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales.

El respeto por la cultura, las tradiciones, historia, costumbres deben ser valorados y se debe preservar su conservación para las generaciones futuras, es importante que todas estas tradiciones e historias de la ciudad y la provincia se mantengan por muchos años y así rescatar las raíces que prevalecen en nuestra ciudad.

Es importante que el hostel se involucre totalmente con la comunidad y las diferentes actividades y celebraciones que se dan cada año en la ciudad y la provincia, festividades como El Pase del Niño Viajero, fiestas de carnaval en Gualaceo y Paute, fiestas de Quingeo, fiestas de Santa Isabel, etc.

Se recomienda que el hostel asigne o contrate a otra persona para ayudar con las actividades de limpieza y cocina, pues solo existe una persona a cargo de esto y con el fin de que tenga sus

días libres, los horarios sean rotativos y logren rendir mejor en su desempeño del hostel para aportar de manera importante y significativa a la empresa. Así mismo, se sugiere que los empleados estén capacitados sobre toda la información referente a eventos y festividades en la ciudad y la provincia y que logren transmitir la información a los clientes para que acudan a estos lugares y fomenten el turismo y el desarrollo de la comunidad.

Por último, se recomienda al hostel implementar un código de ética que contenga valores y principios que sean adquiridos por todos los empleados, un ejemplo de un documento de ética se puede observar en el anexo 12, página 296.

3.3.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.

La ciudad de Cuenca fue declarada patrimonio cultural de la humanidad en el año 1999 por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), y el Hostel Casa de Lidice se encuentra en el corazón del centro histórico de la ciudad, por estas razones se debe preservar y conservar el patrimonio cultural e histórico de la ciudad y la provincia asegurando un futuro para las próximas generaciones.

El hostel deberá implementar una política de protección del patrimonio cultural y debería contar con alianzas con empresas u organizaciones no gubernamentales que fomenten el cuidado del mismo.

El hostel también podría implementar un pequeño libro o agenda en la que se cuente la historia del establecimiento, la historia de la ciudad y la cultura y tradiciones que destacan a Cuenca. Este libro también podría incluir las festividades que se realizan cada año, y los lugares turísticos que se pueden visitar en la ciudad, la gastronomía tradicional que se prepara en cada festividad y que son propias de Cuenca, además añadir historias, cuentos y leyendas que caracterizan a la provincia.

Se debería también implementar más folletos y trípticos que contengan información y lugares turísticos, restaurantes, museos, entre otros atractivos de la ciudad.

Se podría crear un programa de participación con la comunidad para los huéspedes y personal del establecimiento, crear un calendario con todos los eventos y festividades que se realizan a lo largo del año y que tenga como objetivo motivar la participación activa de las personas y la comunidad en actividades culturales y tradicionales que se realizan con frecuencia en la ciudad, además esta participación activa podría motivar a los turistas a realizar donaciones a favor de la preservación y el rescate de la cultura y patrimonio cultural-histórico.

Por último, se recomienda implementar un buzón de sugerencias y comentarios por parte de los huéspedes y llevar un control y registro de cada uno para mejorar en los aspectos que destaquen los clientes.

3.3.3.1. Propuesta de política de protección del patrimonio cultural.

El Hostal Casa de Lidice se compromete activamente en generar prosperidad y desarrollo sostenible con el patrimonio cultural-histórico de la ciudad de Cuenca y la provincia del Azuay.

Preservando y conservando los recursos del patrimonio y garantizando su aporte al cuidado del mismo. Generar acciones buscando fortalecer la relación de las personas, la comunidad, grupos y el patrimonio, salvaguardándolo.

Nos comprometemos en participar activamente en la protección y rescate de los recursos entendiendo que su protección para las futuras generaciones ayudara a formar procesos de sensibilización, educación, promoción y reconocimiento del patrimonio cultural.

3.3.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.

Es importante la promoción de los lugares turísticos que se encuentran en la ciudad y la provincia por eso, es importante que el hostal tenga convenios con empresas turísticas que ofrezcan a los huéspedes tours o recorridos guiados por diferentes atractivos turísticos, además se podrían

ofertar diferentes paquetes turísticos en convenios con agencias de viajes para que los turistas puedan visitar la gran oferta turística de la provincia y la ciudad.

En redes sociales se debería incluir más información sobre el turismo y las actividades relacionadas con el mismo, ofertando promociones y descuentos para diferentes temporadas.

El establecimiento podría promover el conocimiento ancestral de la zona, se podría tener información detallada en folletos para que los turistas se interesen y conozcan más las tradiciones. Se pueden incorporar decoraciones y artesanías que han sido elaborados por la comunidad local y que logren ser apreciados por los huéspedes. Incentivar al personal del hostel a aprender más sobre costumbres y tradiciones de la ciudad y la provincia, para que logren transmitir a los turistas toda esta información y los turistas se interesen en conocer más de la cultura y tradiciones locales.

Por último, se recomienda fomentar el aprendizaje de lenguas nativas, modismos, frases, entre otros más mediante folletos, que para los turistas pudiera ser de interés.

3.4 Propuesta del ámbito ambiental para el Hostal Casa de Lidice.

El ámbito ambiental representa el tercer pilar fundamental de la sostenibilidad, por eso es importante realizar propuestas de alternativas sostenibles que se podrían aplicar en el hostel con el fin de mantener un relación equilibrada entre el establecimiento, la comunidad local y el medio ambiente. Se busca reducir los impactos negativos de la actividad turística que afectan al medio ambiente y al entorno en general. Es indispensable implementar buenas prácticas ambientales en pro del beneficio de la empresa, el medio ambiente y la comunidad.

3.4.1. Calentamiento Global.

El calentamiento global es hoy en día un tema conocido por muchas personas alrededor del mundo, sin embargo hay quienes aún desconocen o no creen en las causas y consecuencias del avance del calentamiento global con el paso de los años, el aumento de temperaturas de la



atmósfera de la tierra, el deshielo de glaciares y el aumento del nivel del mar son pocas consecuencias del calentamiento global.

La acumulación de gases de efecto invernadero es el principal detonante para que exista calentamiento global y es de mucha importancia reducir la producción de gases que afecten al planeta implementando acciones sostenibles reduciendo el consumo excesivo de recursos.

El hostel no realiza muchas actividades que ayuden a reducir los impactos del calentamiento global, y por esta razón se recomienda implementar más información detallada acerca de las consecuencias del calentamiento global, esta información debe estar disponible y actualizada para los huéspedes y personal del establecimiento.

Se recomienda implementar más rótulos o señalética dentro de las áreas comunes y habitaciones con recomendaciones para ahorrar y utilizar de manera correcta los recursos de agua y energía, y al mismo tiempo tener en cuenta que demasiados rótulos pueden generar contaminación visual del lugar, por eso es importante estudiar los lugares más destacados en donde colocar la señalética adecuada.

Es importante dentro de la gestión ambiental que el hostel pueda calcular el valor de la huella ecológica que emiten cada mes y mantener un registro de todos estos datos, una manera de realizar este cálculo es mediante “La calculadora de medición de huella ecológica” implementada por el Ministerio del Ambiente del Ecuador, esta permite determinar la huella ecológica personal o institucional y aportaría a evaluar el impacto de las acciones que el hostel realiza sobre el medio ambiente y como minimizar estos impactos con el fin de mantener un establecimiento orientado a la sostenibilidad. Global Footprint Network (2012) determina que “La huella ecológica mide la cantidad de tierra y agua biológicamente productivas que un individuo, una región, toda la humanidad, o determinada actividad humana requiere para producir los recursos que consume y absorber los desechos que genera” (Ministerio del Ambiente, 2015).

Por último, se podría implementar productos biodegradables, no utilizar aerosoles ni productos que sean dañinos para el medio ambiente y la salud de las personas y utilizar eco-etiquetas que ayuden a concientizar a las personas sobre el uso correcto de los recursos dentro de las instalaciones.



Figura 25: **Calculadora – Huella Ecológica.**

Autor: Ministerio del Ambiente del Ecuador.

Fuente: http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/huella_institucional.php

Fecha: 23 de febrero de 2021.

3.4.1.1. Propuesta de sugerencias de la eco-etiqueta para el Hostal Casa de Lidice.

- ✓ Por favor, apague las luces antes de salir.
- ✓ Por favor, si desea que se cambien las toallas, déjelas en el suelo, caso contrario déjalas sobre la cama.
- ✓ Si desea que las sábanas sean cambiadas, por favor deje este informativo sobre la cama.
- ✓ Por favor, use correctamente el recurso de agua y energía, ayudemos a mantener verde el planeta.
- ✓ Por favor, clasifique de manera correcta los desechos en los basureros.

3.4.2. Recurso Agua.

En cuando al uso de este recurso el hostel realiza pocas acciones para ayudar a conservar y ahorrar agua. Es por eso que se recomiendan las siguientes acciones para que el establecimiento implemente y logre usar de manera correcta el recurso de agua.



Se recomienda contar con un tanque de reserva de agua que ayude a distribuir agua a los huéspedes cuando se presenten situaciones complicadas como el corte del servicio de agua por fugas o tuberías rotas; también se recomienda implementar llaves de agua automáticas o temporizadoras que ayuden a controlar la cantidad de agua utilizada en los baños de áreas comunes, baños de habitaciones, cocina, lavandería; implementar duchas que ahorren agua en los baños de las habitaciones. Otra manera de ayudar al ahorro de agua es motivando a los clientes a usar menos cantidades de agua, implementando eco etiquetas que sugieren a las personas a ahorrar agua durante las diferentes actividades que realicen en la habitación y en las áreas comunes del establecimiento. En el área de la cocina se sugiere que se laven los alimentos o los utensilios de cocina con un recipiente lleno de agua en lugar de dejar correr el agua sin medida. En el área de la lavandería se recomienda utilizar la lavadora solamente cuando se tengan cargas completas de ropa y con cantidades mínimas de detergentes, cloros u otros productos, con el fin de no contaminar demasiado el agua, así mismo para el riego de plantas se recomienda reutilizar las aguas grises que se obtienen del lavado de ropa, se pueden usar las aguas grises también para limpiar pisos, paredes y patios.

Se recomienda implementar un registro del consumo de agua por cada departamento al mes, con el fin de determinar qué departamento o área del hostel es el que más agua consume, se puede realizar este control con los datos de las planillas de agua que se pagan mes a mes.

- **Tempo Premium para lavamanos:** Llave de agua temporizada de cierre automático con duración de 6 segundos, ayuda a la optimización el uso de agua y previene el desperdicio del recurso ahorrando 0.8 litros de agua por descarga.
- **Cabeza de ducha – ahorradora con seis funciones:** Este producto con seis funciones cubre las necesidades de ahorro de agua ya que ahorra seis litros de agua por minuto, es decir existe un 50% de ahorro del recurso.



Figura 26: Llave temporizadora para lavamanos.

Autor: EDESA

Fuente: <https://edesa.com.ec/producto/temporizada-premium-edesa/>

Fecha: 24 de febrero de 2021.



Figura 27: Cabeza de ducha ahorradora de agua.

Autor: ECOWAT

Fuente: <http://www.ecowatahorrodeagua.com/home/cabezas-de-ducha/>

Fecha: 24 de febrero de 2021.

EQUIPOS PARA AHORRO DE AGUA		
EQUIPO/PRODUCTO	COSTO UNITARIO	COSTO PARA EL HOSTAL
Tempo Premium para lavamanos (EDESA)	\$ 52,00	10 hab. X 52,00 = \$ 520
Cabeza de ducha pequeña – ahorradora de agua (ECOWAT)	\$ 20,00	10 hab. X 20,00 = \$ 200

Tabla N° 24: Equipos para ahorro de agua.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia

Fecha: 24 de febrero de 2021.

3.4.2.1. Propuesta de registro para el control de consumo de agua mensual para el Hostal Casa de Lidice.


REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA MENSUAL HOSTAL CASA DE LICIE				
	Elaborado por:		Fecha de elaboración:	Aprobado por:
				Fecha de aprobación:
FECHA	ÁREA	CONSUMO (m3)	OBSERVACIONES	RESPONSABLE

Tabla N° 25: Registro de consumo de agua mensual para del Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 24 de febrero de 2021.

3.4.3. Recurso energía.

El consumo de energía eléctrica desmedido puede ocasionar perdidas económicas para el establecimiento y no se considera dentro de los parámetros de la sostenibilidad, es por esto que es importante gestionar correctamente el consumo de este recurso y que a su vez se contribuya de manera positiva al medio ambiente, la comunidad y a la empresa.

El hostel realiza pocas acciones a favor del ahorro de energía por lo que se recomiendan nuevas acciones que ayuden a mejorar la eficiencia energética del establecimiento.

Se recomienda determinar mediante un registro mensual la cantidad de consumo energético por cada departamento del establecimiento utilizando las planillas de energía de cada mes, con el fin de obtener un adecuado control de consumo y determinar qué áreas consumen más e ir adaptando las recomendaciones para mantener un adecuado uso del recurso.

Es importante que el personal este correctamente capacitado sobre medidas para ahorrar energía en cada actividad que realicen, deben saber cuándo es necesario o no usar un equipo.



Se debe realizar un constante mantenimiento a los diferentes equipos, máquinas, instalaciones eléctricas y demás aparatos que consumen electricidad, para determinar si existen cables rotos u otros desperfectos que pueden consumir más electricidad o incluso causar corto circuitos o incendios. Es importante adecuar un área en la terraza en la que se pueda aprovechar el calor del sol para secar ropa, sábanas o toallas, pero sin causar molestias a los turistas.

El hostel no cuenta con un sistema de calefacción, sin embargo se ofrece a los huéspedes pequeños calefactores en caso de que así lo soliciten, aunque las habitaciones son bastante cálidas y acogedoras; también se puede suplir los sistemas de calefacción colocando una masilla en las grietas de las ventanas y paredes, con la finalidad de que el calor se mantenga en la habitación en días muy fríos. En cuanto al aire acondicionado se puede aprovechar la ventilación natural, en cada habitación se podrían abrir las ventanas y mantener el cuarto aireado y se ahorraría energía eléctrica a diferencia de tener máquinas que consuman electricidad.

En el hostel existe muy buena iluminación en la mayoría de áreas del mismo, en las habitaciones y áreas comunes no es necesario tener luces prendidas innecesariamente, pues se aprovecha la luz natural. El hostel cuenta con sensores de movimiento en la segunda planta del establecimiento pero es necesario que en los pasillos y en áreas como la lavandería se coloquen sensores de movimiento que ayuden a regular el uso de la energía eléctrica, también se recomienda cambiar los focos led y los focos normales del establecimiento por focos ecológicos. En cuanto a la secadora de ropa, se recomienda utilizarla solamente cuando se tengan grandes cantidades de ropa para secar y lo demás tratar de secar con el calor del sol, también es importante que cuando se utilice la plancha se trate de planchar varias prendas en una sola ocasión, y no calentar la plancha para una sola prenda pues esto genera un consumo alto de energía. Se recomienda mirar la posibilidad de implementar paneles solares para calentar el agua de las duchas de las habitaciones e incluso para proveer de energía en otras áreas del establecimiento.



Figura 28: **Calefactor.**

Autor: Hostal Casa de Lidice.

Fuente: Propia.

Fecha: 25 de febrero de 2021.

- **Paneles solares Termo Solar:** Estos paneles solares pueden calentar 200 litros de agua a una temperatura de 28°C. además, cuentan con 12 receptores de calor y permiten un ahorro de energía del 70%. El panel se activa en 2 horas y el calor se mantiene hasta por 12 horas.



Figura 29: **Paneles solares fabricados por el Sr. Juan Álvarez.**

Autor: Empresa Juan Álvarez

Fuente: <http://www.codesolar.com/>

Fecha: 25 de febrero de 2021.

EQUIPOS PARA AHORRO DE ENERGIA		
EQUIPO/PRODUCTO	COSTO UNITARIO	COSTO PARA EL HOSTAL
Focos ahorradores o ecológicos (ECUAZUAY)	\$ 10,00	75 focos X 10,00 = \$ 750
Paneles Solares (EMPRESA JUAN ALVAREZ)	\$ 1.200,00	\$ 1,200.00

Tabla N° 26: Equipos para ahorro de energía.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 25 de febrero de 2021.

3.4.3.1. Propuesta de registro para el control de consumo de energía mensual para el Hostal Casa de Lidice.

	REGISTRO DE CONSUMO DE ENERGÍA MENSUAL HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
FECHA	ÁREA	CONSUMO (KWH)	OBSERVACIONES	RESPONSABLE

Tabla N° 27: Registro de consumo de energía mensual.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 25 de febrero de 2021.

3.4.4. Biodiversidad en los Jardines.

El hostel cuenta con plantas a los alrededores del establecimiento, en áreas comunes como la recepción, el comedor, la sala de video, la terraza y los pasillos, además en la terraza se encuentra un pequeño jardín y algunas otras plantas. El hostel podría crear un huerto de plantas medicinales o comestibles en el que los huéspedes sean parte de la plantación y el crecimiento de las plantas y es importante que cada planta cuente con su ficha de taxonomía para que los clientes conozcan más acerca de plantas propias de la región, se recomienda que se tome en

cuenta las condiciones en las que cada planta debe crecer, es decir, requerimientos de sol, sombra y agua; estas plantas cosechadas podrían servirse en bebidas o alimentos para los huéspedes. Es importante darle un adecuado mantenimiento a las plantas o a las áreas verdes con herramientas adecuadas para mantener en buen estado las plantaciones.

Se recomienda utilizar abonos o insecticidas naturales que no contengan químicos dañinos para la salud y para el crecimiento de las plantas, se puede crear una compostera con desechos orgánicos como cascara de huevos, cascara de frutas, legumbres secas, entre otros, creando así abono natural. Es importante que dentro del jardín que tiene el establecimiento en la terraza se logre tener diversidad de estratos, es decir que existan hierbas, arboles, troncos secos, arbustos o incluso plantas frutales, con el fin de que se construyan varios hábitats para distintos animales como: mariposas, colibríes, aves, entre otros; se recomienda no sembrar plantas que tengan espinas en áreas en las que frecuenten niños.

En cuanto al riego de plantas, jardín y huertos es importante hacerlo al menos 3 veces por semana dependiendo de las necesidades de cada planta, además se pueden utilizar aguas grises de la lavandería para regar algunas plantas con el fin de ahorrar agua.

PLANTAS PROPIAS DE LA REGIÓN		
NOMBRE	TAXONOMIA	USOS
Manzanilla	Matricaria recutita	Medicinal
Ruda	Ruta Graveolens	Medicinal
Sábila	Aloe Vera	Medicinal y ornamental
Ortiga	Urtica Dioca	Medicinal y ornamental
Ataco	Amaranthus Quitensis	Medicinal
Menta	Mentha percutita	Medicinal
Toronjil	Melissa	Medicinal
Helecho	Polystichum Munitum	Ornamental

Tabla N° 28: Plantas de la región, taxonomía y usos.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: <https://www.ecured.cu/>

Fecha: 25 de febrero de 2021.

3.4.4.1. Propuesta de política de biodiversidad para el Hostal Casa de Lidice.


	POLÍTICA DE BIODIVERSIDAD			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
<p>El Hostal Casa de Lidice reconoce el valor de la naturaleza y la gran importancia de la preservación de la biodiversidad, sus ecosistemas, su entorno y elementos que permiten su desarrollo en la sociedad. Nos comprometemos en manejar de manera adecuada y con acciones sostenibles nuestra operación turística, teniendo como objetivo principal minimizar los impactos negativos sobre la biodiversidad y el entorno y favoreciendo acciones de conservación y mejora continua.</p> <p>Mantenemos nuestro compromiso con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equilibrar las iniciativas sostenibles conjuntamente con la actividad empresarial. ▪ Prevenir y reducir en lo posible los impactos negativos sobre la biodiversidad. ▪ Buscar acciones de mejora continua que permitan fomentar iniciativas de desarrollo sostenible. ▪ Brindar a empleados los conocimientos necesarios para una correcta gestión de valores sobre biodiversidad. ▪ Integrar la biodiversidad en todas las acciones de la empresa y fomentar conocimiento en cliente, personal y demás personas en la empresa. <p>Incentivamos a todos quienes conforman la empresa Hostal Casa de Lidice a manejar con responsabilidad social y empresarial las iniciativas de protección a la biodiversidad y a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible.</p>				

Tabla N° 29: Política de biodiversidad para Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 27 de febrero de 2021.

3.4.5. Áreas naturales y protegidas y de conservación.

La conservación de las áreas protegidas y de conservación es importante para conseguir los objetivos de desarrollo sostenible, es por eso que se recomienda al hostel implementar algunas sugerencias para ayudar a la conservación de estas áreas.

Motivar a los empleados a participar como voluntarios en áreas naturales, como el Parque Nacional Cajas, en recolección de desechos de los diferentes lugares y senderos del mismo. “Salva el Cajas ahora” es una ONG que se dedica al cuidado, limpieza y conservación del Parque Nacional Cajas con el fin de erradicar la contaminación y trabaja en favor de la conservación del medio ambiente, la organización trabaja con la ayuda de varias empresas que prestan sus servicios para ayudar a la causa de salvar y cuidar el Cajas.



Figura 30: **Organización No Gubernamental – Salva el Cajas ahora.**

Autor: Salva el Cajas Ahora

Fuente: <https://www.facebook.com/SalvaAhora>

Fecha: 20 de febrero de 2021.

El personal del establecimiento debe conocer toda la información acerca de las normas de funcionamiento de las áreas naturales, para brindar información detallada a los huéspedes que deseen visitar estos sitios.

Se debe implementar en el establecimiento más información mediante trípticos, folletos o mapas, acerca de las áreas naturales protegidas. Es importante educar a los huéspedes del establecimiento acerca de cómo deben participar correctamente en la preservación de las áreas naturales protegidas que visitan.

Se debe integrar un programa de conservación de áreas naturales protegidas y que de este programa se tengan evidencias de cómo se colabora en la preservación de estos espacios con fotos en las instalaciones y así fomentar en los turistas valores de respeto y cuidado de las áreas protegidas.

3.4.6. Contaminación.

El establecimiento realiza actividades que no son sostenibles y que no colaboran con minimizar los impactos negativos al medio ambiente.

Se recomienda vigilar los productos que se utilizan para la limpieza en el establecimiento y cambiar a productos que sean biodegradables y que no contaminen el agua y el entorno.

Se recomienda utilizar productos biodegradables para cualquier necesidad en el establecimiento y dejar de lado productos plásticos de un solo uso. Para esto se recomienda los productos de la empresa Ecompake, que se especializan en la elaboración de toda clase de productos reutilizables, ecológicos y biodegradables como: Platos, vasos, hisopos, cubiertos y empaques de comida, estos productos son elaborados con fibra de bambú, madera reciclada y hojas de palma.



Figura 31: **Empaques sostenibles y ecológicos – Ecompake.**

Autor: Empresa Ecompake.

Fuente: <https://www.facebook.com/ecompace>

Fecha: 27 de febrero de 2021.

3.4.7. Desechos Sólidos.

En el hostel se realiza la recolección y la clasificación de desechos orgánicos e inorgánicos de manera adecuada. Es importante implementar las acciones de las 3Rs: reducir, reciclar y reutilizar en el establecimiento.

Se debe contar con un registro de la cantidad de desechos que se producen cada mes, con el fin de determinar las áreas en las que más se producen desechos y reducir la cantidad de los mismos, este control se puede realizar cada dos o tres meses.

Es necesario reducir la producción y el consumo de productos que no son biodegradables, como los plásticos de un solo uso. Se recomienda adquirir productos que duren más tiempo y que sean de buena calidad.

Es importante contar con proveedores de productos amigables con el medio ambiente y comprar productos en grandes cantidades para reducir costos.

Se debe educar a los turistas a realizar las acciones de las 3Rs para mejorar el funcionamiento de las actividades en el establecimiento, además con su cooperación se motiva a todos a ayudar, a no contaminar y proteger el medio ambiente.

Se recomienda implementar dispensadores de jabón, champú, y papel higiénico dentro de los baños de las habitaciones para reducir el uso de plásticos y el desperdicio de productos.

Por otra parte, se recomienda donar los productos como: excesos de comida, muebles, aparatos electrónicos, lencería y toallas que ya no se usan. Utilizar servilletas lavables o de tela en lugar de servilletas de papel.

Por último, se recomienda informar al personal y a los clientes sobre las mejores maneras de disponer de los desechos y sobre como clasificarlos de manera correcta.

3.4.8. Educación Ambiental.

La educación ambiental es un factor importante dentro de este pilar, pues es necesario generar mayor conciencia en los clientes y personal sobre el cuidado del medio ambiente y las acciones

que son necesarias para conseguir y cumplir los objetivos de desarrollo sostenible dentro del establecimiento.

Se detallan algunas recomendaciones para cumplir con la educación ambiental en el Hostal Casa de Lidice:

- Capacitar al personal en temas ambientales, como reducir el impacto ambiental en las actividades de la operación turística.
- Se debe crear un programa de educación ambiental en la que se fomente la aplicación del reciclaje, la reutilización y reducción de productos.
- Patrocinar a grupos de escuelas o colegios para visitar parques nacionales, Parque Nacional el Cajas, y motivarlos a participar en programas de biodiversidad y conservación.
- Facilitar fotografías, folletos y trípticos a los visitantes acerca de áreas naturales de la provincia, y que inste a los turistas a ser responsables con el cuidado y preservación del medio ambiente.
- Capacitar al personal en temas de historia natural, sostenibilidad y turismo sostenible con el fin de que brinden información importante y de relevancia a los turistas.

3.5 Propuesta de la aplicación de Smart Voyager - programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra para el Hostal Casa de Lidice.

A continuación, se realizarán propuestas de alternativas sostenibles según el programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra de Smart Voyager, estas propuestas se realizarán en base a los trece principios y sus criterios que presenta el programa incluyendo recomendaciones o sugerencias acerca de las actividades en las que se necesita reforzar o mejorar los procedimientos analizados en el capítulo dos, con el fin de lograr conseguir los objetivos de sostenibilidad en el Hostal Casa de Lidice, presentes en este programa de certificación.

3.5.1. Principio I - Política de la empresa.

“Las operaciones turísticas de tierra deberán incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos”.

3.5.1.1. Leyes, reglamentos, convenios internacionales suscritos por el país en el que se desarrolla la operación.

El Hostal Casa de Lidice cumple adecuadamente con las leyes y reglamentos suscritos por el país, lo que se recomienda es estudiar a fondo el reglamento de alojamiento turístico suscrito por el Ministerio de Turismo del Ecuador en el que se detallan cierto puntos importantes para desarrollar la operación, además es importante que el establecimiento sepa cuáles son los convenios internacionales del país los cuales son:

- Convención sobre el comercio Internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres (CITES), desde el 11 de febrero de 1975.
- Convenio de Viena para la protección de la capa de ozono, desde el 10 de abril de 1990.
- El protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono, desde el 30 de abril de 1990.
- Convenio sobre la diversidad biológica, desde el 23 de febrero de 1993.
- Convención marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático, desde el 23 de febrero de 1993.
- Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación, desde el 23 de febrero de 1993.
- Convención internacional de la lucha contra la desertificación en los países afectados por sequía grave o desertificación en particular en África, desde el 06 de septiembre de 1995.
- Protocolo de Kyoto (de la convención marco sobre el cambio climático), desde el 13 de enero de 2000.

- Protocolo de Cartagena sobre seguridad de la biotecnología del convenio sobre diversidad biológica, desde el 30 de enero de 2003.
- Convención sobre la conservación de las especies migratorias de animales silvestres, desde el 01 de febrero de 2004.
- Convenio de Rotterdam para la aplicación del procedimiento de consentimiento fundamentado previo a ciertos plaguicidas y productos químicos peligrosos objeto de comercio internacional, desde el 04 de mayo de 2004.
- Tratado internacional sobre los recursos fitogenéticos para la alimentación y la agricultura, desde el 07 de mayo de 2004.
- Convenio de Estocolmo sobre contaminantes orgánicos persistentes, desde el 07 de junio de 2004.
- Convenio de Minamata sobre el mercurio, desde el 29 de julio de 2016.
- Acuerdo de París (de la convención marco sobre el cambio climático), desde el 20 de septiembre de 2017.
- Protocolo de Nagoya sobre acceso a los recursos genéticos y participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de su utilización, desde el 20 de septiembre de 2017.
- Acuerdo regional sobre el acceso a la información, la participación pública y el acceso a la justicia en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe, desde el 21 de mayo de 2020 (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL], s.f.).

3.5.1.2. Manual de procedimientos, políticas y normas a seguir por la operación.

En el establecimiento no se cuenta con un manual de procedimientos en el cual se establezcan las políticas y normas del mismo y de su desarrollo, por esta razón, es importante que se implemente un manual de procedimientos en el cual se detallen las políticas, normas y demás procedimientos que se realizan en el establecimiento, en el mismo se debe detallar las



obligaciones de cada empleado, un ejemplo de las obligaciones establecidas para cada empleado se puede observar en el la propuesta del perfil de contratación para recepcionista y camarera la propuesta de Manual de Talento Humano. Ver anexo 7, página 268.

3.5.1.3. Estrategia Socio Ambiental.

En el Hostal Casa de Lidice no se cuenta con una estrategia socio ambiental, por lo que se recomienda elaborar estrategias socio ambientales que beneficien a la empresa, al cuidado del medio ambiente y la buena convivencia con la comunidad local, se ha propuesto estrategias socio ambientales las cuales se pueden revisar en el anexo 13, página 298.

3.5.1.4. Actividades ilegales.

En el establecimiento se respeta a cabalidad la prohibición de actividades ilegales como la prostitución o la venta de drogas, se realizan actividades netamente relacionadas con la prestación de servicios turísticos y de alojamiento. Es importante que las personas que laboran en el hostel conozcan de todas estas actividades y que no es correcto desarrollar otras acciones dentro de los establecimientos de alojamiento, realizar estas actividades podría llevar incluso al cierre permanente del establecimiento.

3.5.2. Principio II - Conservación de ecosistemas naturales.

“La operación turística debe apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de su operación”.

3.5.2.1. Análisis de riesgo ambiental, social y económico.

En el establecimiento no se cuenta con un plan de prevención de riesgos por lo que se recomienda implementar uno con el fin de mitigar y prevenir posibles impactos negativos en la empresa, un ejemplo de un plan de prevención de riesgos se puede observar en el anexo 14, página 302.

3.5.2.2. La empresa debe participar activamente en organizaciones nacionales interesadas en solucionar problemas ambientales y sociales de su entorno.

El establecimiento no participa activamente con organizaciones que ayuden a solucionar los problemas ambientales y sociales actuales, por lo que se recomienda que se participe en programas que ayuden en este sentido.

En el país, existen algunas organizaciones que se dedican al cuidado del medio ambiente y la lucha contra la contaminación, algunas organizaciones que puede tener en cuenta el hostel son:

- Centro de Educación y Gestión Ambiental del Azuay: Esta organización promueve la acción personal y comunitaria en el manejo de recursos naturales y procesos de conservación de la naturaleza.
- CEDENMA (La Coordinadora Ecuatoriana de Organizaciones para la Defensa de la Naturaleza y el Medio ambiente): Dedicados a la conservación de la naturaleza y el ambiente y el respeto a los bienes naturales.
- Salva el Cajas Ahora: Esta ONG trabaja en pro de cuidar el medio ambiente y reducir la contaminación producida en el Parque Nacional Cajas.

3.5.2.3. La empresa debe apoyar la realización de programas de conservación y sostenibilidad social.

En el hostel es importante que se cuente con una documentación que demuestre el apoyo realizado a programas de conservación y sostenibilidad social. Se recomienda integrar un registro que demuestre el apoyo que la empresa tiene con diferentes programas de conservación, por organizaciones como el Ministerio de Ambiente o Ministerio de Turismo u organizaciones no gubernamentales, entre otros. Se ha propuesto un registro en el que se identifique el cumplimiento por parte de la empresa a programas de conservación y sostenibilidad social. Ver anexo 15, página 305.

3.5.2.4. La venta de productos debe contribuir a la conservación del medio ambiente y concienciar a los turistas de la importancia de sus acciones.

En el caso de que el hostel vendiera productos dentro de sus instalaciones tales como: artesanías, cuadros, sombreros u otros productos de la localidad, estos deben ser elaborados con materiales ecológicos o que no dañen el medio ambiente, además es importante que el establecimiento informe de manera adecuada a los turistas sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y como las acciones diarias que realizan pueden afectar fuertemente al entorno y al ambiente. Se recomienda tener folletos que brinden información a los turistas sobre cómo reducir los impactos negativos causados al medio ambiente y la naturaleza, estos folletos deben estar siempre disponibles en la recepción del establecimiento.

3.5.2.5. Cuota fija establecida sobre los productos vendidos destinada a programas de conservación social.

Es importante que se establezca una cuota sobre la cantidad de productos vendidos en el establecimiento y destinar este dinero a programas de conservación social, esto ayudara a la empresa a involucrarse más en temas de la comunidad local, estos aportes pueden realizarse semestralmente o anualmente, dependiendo del volumen de ventas de diferentes productos que el establecimiento decida vender, así mismo la cuota que se establezca deberá ser revisada y analizada por parte de la gerencia de la empresa con el fin de brindar una cuota que sea aceptable tanto para el establecimiento como para los programas de conservación.

3.5.2.6. La administración debe organizar reuniones periódicas para tratar temas ambientales y sociales.

En el establecimiento se recomienda realizar reuniones trimestrales para tratar temas relacionados a la sostenibilidad turística, estas reuniones deben ser anunciadas con anticipación para los empleados pues es importante que todo el personal asista, así mismo se debe contar

con un registro de asistencia de los participantes a las reuniones, un ejemplo de este registro se puede observar en el anexo 16, página 307.

También se debe considerar implementar un registro de todas las sugerencias que los asistentes puedan expresar en temas sostenibles y la posibilidad de que se puedan llevar a cabo las mismas. Por último, se debe registrar aquellas acciones que con el tiempo se han implementado y los responsables de cada actividad. (Ver anexo 17, pág. 309).

3.5.2.7. La empresa debe motivar a sus empleados para que participen en actividades y programas de conservación que el establecimiento ha adoptado.

En el establecimiento es importante motivar a los empleados para que rindan adecuadamente al realizar sus funciones y actividades diarias, de igual manera es importante motivarlos a participar en las actividades realizadas por la empresa en cuanto a sostenibilidad y cuidado del ambiente. Por esta razón, se recomienda a la empresa a crear un programa de motivación o incentivos para los empleados, un registro de participación, además detallar las actividades en las que pueda participar activamente el personal. (Ver anexo 18, pág. 311).

3.5.2.8. La empresa debe implementar una estrategia para proteger las especies de flora y fauna del entorno de la actividad turística.

Se considera importante implementar una estrategia definida, escrita y difundida para la protección de especies de flora y fauna en el entorno en el que se desarrolla la actividad turística. Por esta razón, se ha propuesto un documento en el que se detalle una estrategia para proteger a las especies que se encuentran en el entorno del establecimiento. (Ver anexo 19, pág. 317).

3.5.2.9. La actividad turística tiene que ayudar a las autoridades en el cuidado y protección del medio ambiente que lo rodea.

En el Hostal Casa de Lidice es importante cuidar el medio ambiente que rodea a las actividades que se desarrollan en el mismo, por eso se ha implementado una estrategia para el cuidado de la flora y fauna presentes en el entorno del establecimiento. (Ver anexo 19, pág. 317).

Así mismo, es necesario implementar un registro de anomalías y contravenciones detectadas en el hostel, estas deben ser informadas de manera inmediata a las autoridades competentes. (Ver anexo 20, pág. 319). En caso de emergencias el hostel informa a los organismos involucrados en la misma, Ministerio del ambiente, Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 o Bioparque Amaru.

3.5.2.10. Fogatas y quemas en la actividad turística.

En el Hostal Casa de Lidice se prohíbe realizar quemas pero se permite realizar fogatas pequeñas en un área de la terraza, es importante sugerir que las fogatas sean siempre supervisadas por una persona responsable en el establecimiento, también se considera que las fogatas no se deben realizar en un lugar que pueda generar incendios y el mismo debe permitir un fácil acceso.

Por último, se recomienda no realizar las fogatas cerca de plantas o hábitats naturales de animales como aves, mariposas, insectos, etc.

3.5.3. Principio III – Reducción de Impactos Ambientales Negativos

“Las operaciones turísticas deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que pueda causar en su entorno”.

3.5.3.1. La empresa debe tener un manual de procesos para prevenir, mitigar y reponer impactos ambientales generados por la operación.

El establecimiento no cuenta con manuales de procesos específicos enfocados en los impactos ambientales que generan las actividades diarias de prestación de servicios de alojamiento, por

esta razón y de acuerdo a las características del establecimiento, se ha considerado proponer la elaboración de un manual de procesos que prevenga, mitigue y reponga los impactos ambientales negativos generados en el hostel Casa de Lidice, un ejemplo de cómo podría desarrollarse el manual se puede observar en el anexo 21, página 321.

3.5.3.2. La empresa debe conocer los impactos ambientales generados por su operación.

El establecimiento al momento de brindar los servicios turísticos y de alojamiento ha dejado de lado la importancia de saber cuáles son los impactos negativos que están causando, por esta razón se ha realizado un listado de los impactos ambientales generados en el hostel.

IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS GENERADOS EN EL HOSTAL CASA DE LIDICE	
AGUA	No concienciar a los turistas sobre la importancia de ahorrar agua.
	No realizar controles constantes de tuberías para evitar averías y fugas.
	No realizar controles de consumo de agua y no identificar áreas donde más consumo se produce.
	No contar con dispositivos que disminuyan el consumo de agua en todas las áreas de establecimiento.
	Utilizar agua potable para regar plantas.
	Usar productos que son contaminantes para el agua.
	Lavar platos y alimentos con el grifo de agua abierto todo el tiempo.
	Utilizar la lavadora para cargas pequeñas de ropa o lencería.
ENERGÍA	No concienciar a los turistas sobre la importancia de ahorrar energía.
	No realizar mantenimiento preventivo de equipos para identificar problemas a tiempo.
	Tener solamente en el piso de abajo sensores de movimiento.
	No usar focos o energías renovables.
	No conocer el total de consumo de energía y cuáles son las áreas en donde más consumo se produce.
	Mantener las luces prendidas innecesariamente.
	Utilizar la secadora para cargas de ropa pequeñas.
	No desconectar equipos que no se están usando.
VARIOS	No conocer ni controlar la cantidad de residuos que se generan en el hostel.
	No realizar adecuadamente la distribución de residuos.
	No promover en los turistas a distribuir correctamente los residuos que generan.
	No capacitar al personal en temas de manejo de residuos.
	Utilizar servilletas de papel.
	No reutilizar productos, envases o lencería.
	Utilizar productos que contaminan el agua o el ambiente.
	Desechar alimentos que no han sido consumidos.

Tabla N° 30: Impactos ambientales generados en el Hostel Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 25 de marzo de 2021.

3.5.3.3. La empresa debe reducir los impactos negativos causados por su operación y actuar en caso de emergencia ambiental.

Es importante que la empresa esté interesada en reducir al mínimo los impactos ambientales negativos producidos día a día, para esto se debe conocer cuáles son los impactos negativos del hostel, que se ha detallado en el punto anterior, y conocer cómo actuar de manera correcta ante una emergencia ambiental.

Para cumplir con esto, se ha propuesto la implementación de un plan de buenas prácticas socioambientales. (Ver anexo 13, pág. 298).

Adicionalmente, se recomienda implementar un plan de contingencia para actuar en caso de emergencias ambientales, se ha implementado un registro de anomalías y contravenciones ambientales que se podría utilizar en el establecimiento, el registro está basado en la Norma ISO 14001 de Gestión Ambiental. (Ver anexo 20, pág. 319).

3.5.3.4. La empresa debe hacer un análisis del impacto de los materiales de construcción y como han disminuido.

El Hostel Casa de Lidice forma parte de las construcciones realizadas en el centro histórico de la ciudad, sin embargo la casa fue construida hace varios años pues pertenecía a la familia de la Sra. Lidice Correa, antigua propietaria del establecimiento, el hostel cuenta con los permisos de construcción de acuerdo a las leyes del país.

Cabe recalcar que para la construcción del establecimiento no se han utilizado materiales de construcción que pertenezcan a las especies maderables en peligro de extinción según la norma. (Ver anexo 22, pág. 328).

3.5.3.5. La empresa debe cumplir con las especificaciones de mantenimiento del fabricante de todas las máquinas utilizadas en las instalaciones.

En el hostel se cumple con todas las especificaciones de las máquinas que se usan en las instalaciones, esto para no afectar la calidad de los recursos naturales del aire, agua y suelo.

Para todas estas actividades se debe contar con una persona que esté a cargo de realizar un registro detallado del mantenimiento de las máquinas periódicamente. Se recomienda al hostel realizar el mantenimiento continuo y preventivo de las máquinas y equipos del establecimiento para evitar contaminar o dañar el medio ambiente, también se recomienda realizar un registro detallado del mantenimiento de las máquinas con su respectivo responsable a cargo. Se ha propuesto un plan de prevención de riesgos para el hostel en el que se cuenta con actividades de mantenimiento de máquinas y equipos y con un cronograma de las actividades. (Ver anexo 14, pág. 302). Todas las actividades deben realizar tomando las medidas de seguridad y precaución para evitar daños ambientales.

Adicionalmente, se recomienda implementar y utilizar equipos y máquinas de la mejor tecnología disponible y que los mismos sean amigables con el medio ambiente.

3.5.3.6. La empresa debe implementar una campaña de ahorro energético que involucre a empleados y clientes.

En el establecimiento no se tiene una campaña de ahorro energético en el que puedan participar los empleados y los clientes para beneficio de la empresa y del medio ambiente en el que se desarrollan las actividades diarias del hostel, es por eso que se recomienda tener en cuenta la importancia de ahorrar energía y mantener acciones permanentes y sostenibles que ayuden a conseguir este objetivo de ahorro.

- Se recomienda monitorear el consumo de energía por departamentos y saber cuáles consumen más el recurso, se ha propuesto un registro de consumo de energía eléctrica mensual para el establecimiento dentro del apartado de recurso de energía de la guía de Rainforest Alliance.
- Se deben utilizar focos de alta durabilidad y bajo consumo energético, es importante usar focos ecológicos.
- Las tuberías deben siempre estar cubiertas por material aislante.

- En caso de que se implemente el sistema de aire acondicionado es importante utilizar material aislante en los lugares que presenten exceso de temperatura.
- Concientizar a los turistas sobre la importancia de ahorrar energía, mediante eco etiquetas, rótulos o señalética en diferentes áreas del establecimiento.

3.5.3.7. Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de la empresa deben estar libres de refrigerantes como el CFC (clorofluorocarburos) u otros que gasten la capa de ozono.

En el establecimiento se cuenta con dos refrigeradores, uno para la cocina y otro en el que se contienen bebidas para los clientes en el área del comedor, estos dos equipos son de la marca Indurama y entre sus características cuentan con refrigerante R600a, que es un sustituto para refrigerantes que tienen un gran impacto ambiental, además esta sustancia forma parte de gases de petróleo que son obtenidas de fuentes naturales. Se recomienda al establecimiento tener en cuenta estos gases que destruyen la capa de ozono que se encuentran presentes en sistemas de aire acondicionado, refrigerantes, aerosoles, entre otros.

3.5.3.8. La empresa debe realizar un control estricto de fugas de aire y gas.

En el establecimiento se realizan controles de fugas de aire y gases diariamente, especialmente fugas de gas para evitar cualquier tipo de accidente, adicionalmente se recomienda realizar un mantenimiento preventivo a todas las instalaciones de aire y gas del establecimiento, también se puede revisar la propuesta de un plan de prevención de riesgos para el hostal. (Ver anexo 14, pág. 302).

3.5.3.9. La empresa no debe emplear productos nocivos para el mantenimiento de madera u otros materiales.

En el establecimiento se emplean algunos productos que contienen químicos que pueden ser perjudiciales para la salud pero no se usan químicos como TBT (óxido de tributilestaño) que es altamente contaminante, se encuentra por lo general en pinturas para los barcos; tampoco se

utilizan solventes peligrosos o contaminantes. Se recomienda al establecimiento utilizar productos con elementos amigables con el medio ambiente, biodegradables, sin componentes tóxicos, que pueden realizar la misma función de limpieza; hoy en día existe una gran variedad de productos ecológicos a la venta.

3.5.3.10. La empresa debe implementar una campaña de ahorro de agua.

El establecimiento realiza algunas actividades que ayudan al medio ambiente pero siguen siendo pocas para lograr un cambio notable a favor del ambiente y el entorno, se recomienda seguir las siguientes prácticas sostenibles que ayuden a generar un cambio positivo en cuanto al ahorro de agua:

- Se recomienda implementar dispositivos que ayuden a ahorrar agua en duchas y grifos del establecimiento.
- Debe existir un plan de revisión de fugas en tuberías y el mismo debe tener un responsable a cargo. (Ver anexo 13, pág. 298).
- Se debe monitorear el consumo de agua por departamentos para tener un registro de cuanto se consume y cuál es el departamento que más consume el recurso. Se ha propuesto un registro de consumo de agua mensual para el hostel, en el apartado de recurso agua de la guía de Rainforest Alliance.
- Se debe concientizar a los clientes de la importancia de ahorrar agua durante su estadía en el establecimiento, mediante eco etiquetas, rótulos o señalética en diferentes áreas del hostel.

3.5.3.11. Los ecosistemas no deben construirse en ecosistemas frágiles, saladeros, bebederos o sitios de anidación de fauna silvestre.

El hostel al encontrarse en el centro histórico de la ciudad no ha dañado ecosistemas frágiles o ha afectado a sitios en los que se desarrolle la vida de la fauna silvestre, es un establecimiento pequeño en el que no se cuenta con senderos y no se realizan actividades al aire libre en las que

se deba restringir el número de visitantes o se necesiten guías autorizados para realizar guías o rutas con los huéspedes.

3.5.4. Principio IV – Disminución del riesgo de introducción y extracción de especies nativas/endémicas.

“La operación turística debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística y conservar especies nativas/endémicas de la zona”.

En el establecimiento no se cuenta con áreas naturales para la vida de flora y fauna, ya que es un hostel solamente para alojamiento que se encuentra en el centro histórico de la ciudad; por este motivo no se introducen o extraen especies nativas o endémicas de ningún tipo. El hostel presta solamente servicios de alojamiento, no cuenta con jardines o áreas verdes naturales que se puedan ver afectadas por extraer recursos naturales de la zona. Con lo que se cuenta es con espacios en la terraza en donde se podrían sembrar especies nativas de la ciudad, este espacio debe estar protegido y señalizado adecuadamente; por último, se recomienda realizar capacitaciones para el personal en temas ambientales dentro de la actividad turística.

3.5.5. Principio V – Tratamiento justo y correcto a los trabajadores.

“Las operaciones turísticas de tierra deberán elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias”.

3.5.5.1. Todos los empleados deben tener legalizados sus trámites de ciudadanía.

En el establecimiento las personas que laboran tienen todos sus documentos al día, tienen su cedula de ciudadanía actualizada y todos sus trámites en orden. En el caso de que se decidiera contratar a una persona extranjera se debe considerar que todos los documentos de ciudadanía de la persona, incluyendo sus documentos de permanencia en el país deben estar legalizados y actualizados.

3.5.5.2. Los empleados deben estar contratados debidamente de acuerdo a la legislación del país.

La persona que labora en el establecimiento desempeñando las funciones de camarera y de servicio de desayunos, la Sra. Melva Mora, tiene su contrato de servicio firmado y está contratada bajo la legislación del país.

3.5.5.3. No debe existir discriminación por raza, religión, sexo o sección política en la sección de contratación de los trabajadores.

En el establecimiento no existe una cláusula de contratación de personal, pero se ha propuesto implementar una clausula en la que se especifica que en el proceso de contratación de personal que no existirá ningún tipo de discriminación durante el proceso y que se tomará en cuenta la experiencia y las facultades que puedan aportar positivamente a la empresa, tomando en cuenta las clausulas 100 y 111 definidas por la OIT (Organización Internacional del trabajo), sin tomar en cuenta temas de raza, sexo, religión u otros. (Ver anexo 7, pág. 268).

Es importante que en el hostel se tenga claro que no se debe discriminar respecto a salario, ventajas o condiciones de trabajo entre trabajadores locales y extranjeros, es importante que todos tengan los mismos derechos y las mejores condiciones de trabajo.

En el caso de tener que contratar los servicios de terceros para cualquier actividad, servicio o producto necesario en el establecimiento, se deben brindar los mismos derechos y beneficios que los trabajadores permanentes, pues su trabajo debe ser igualmente reconocido. Se recomienda al hostel contar con un registro de contrataciones, un registro de pagos y los beneficios correctamente detallados para cumplirlos y brindarlos al personal que labora en el hostel.

3.5.5.4. Los trabajadores deben tener una remuneración de acuerdo a la actividad que realicen.

En el hostel la persona que labora en el área de limpieza de habitaciones y servicio de desayunos debe tener una remuneración igual o mayor al sueldo mínimo de acuerdo a el cuadro de salarios mínimos sectoriales 2021 establecido por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, el salario que debería ganar una camarera de pisos de un establecimiento de alojamiento de segunda categoría a tiempo completo es de: \$403,92 al mes; y el salario mínimo mensual de una cocinera de establecimientos de segunda categoría es de \$404, 72. De acuerdo a estos valores la empresa debería basarse y determinar el salario justo de la persona que labora en el establecimiento de acuerdo a las actividades que realiza, su experiencia y su responsabilidad.

3.5.5.5. La contratación de menores de edad debe estar restringida por la ley de cada país y convenios internacionales.

En el establecimiento no se ha contratado personas menores de edad y se rechaza todo tipo de abuso y explotación infantil dentro de las operaciones de la empresa, se recomienda al hostel tener presente las leyes establecidas en la Constitución del Ecuador relacionados con la contratación de personas menores de edad, de igual manera se debe revisar el convenio 138 de la OIT acerca de la edad mínima para que un menor pueda trabajar.

Si la empresa contrata los servicios de un menor de 18 años se llevar un registro con la siguiente información:

- ✓ Edad.
- ✓ Nombres y apellidos, incluidos los de sus padres o encargados.
- ✓ Lugar de residencia.
- ✓ Clase de trabajo al que se dedican.
- ✓ Especificación del número de horas que trabajan.
- ✓ Salario percibido.



- ✓ Autorización legal.

3.5.5.6. La empresa debe contar con regulaciones para la contratación de personal extranjero.

En el establecimiento no se ha contratado personal extranjero, pero si se diera la ocasión es importante que cumpla con las siguientes regulaciones:

- Las personas deben formar parte de un contrato de trabajo escrito.
- Deben contar con documentos como pasaporte o salvoconductos otorgados por el órgano competente en sus países o por los consulados acreditados en el país.
- La empresa no puede despedir a una trabajadora si está embarazada o en periodo de lactancia.

3.5.5.7. Libre organización y libertad de opinión

De acuerdo a la norma, en el establecimiento se deben cumplir con ciertos lineamientos para que los empleados puedan expresarse libremente y puedan negociar con sus empleadores.

Se recomienda a la empresa y a la gerencia mantener una comunicación eficiente y adecuada con cada una de las personas que laboran en el establecimiento, es importante que cada persona pueda mantener una conversación y pueda negociar con sus superiores en diversos temas de su interés, sin perder el respeto ni la formalidad en cada reunión que se realice.

Cada empleado debe tener la libertad de organizarse de acuerdo a sus creencias ideológicas, religiosas, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales o de cualquier índole libremente, nadie puede interferir en sus asuntos y sus superiores deben respetar cada uno de estos puntos sin demostrar inconformidad o desagrado.

Es importante tener en cuenta que la empresa no puede obligar a los trabajadores a retirarse de sindicatos, asociaciones o cualquier grupo al que pertenezcan en ese momento, se debe respetar sus preferencias y no intervenir en su vida privada, mucho menos se debe influir en convicciones

religiosas o políticas, pues no tienen nada que ver con el trabajo que cada uno desempeñe en el establecimiento.

El derecho a la libertad de los trabajadores del establecimiento solo puede restringirse por la ley, ya sea si son necesarias para la sociedad, en interés de la seguridad nacional o de la seguridad y orden público, para proteger la salud, la moral, los derechos y las libertades de las demás personas del entorno.

Por último, la empresa debe informar de todos los cambios técnicos y organizacionales que se vayan a realizar en la empresa y los impactos que estos puedan tener en temas sociales, ambientales y económicos, siempre debe existir un sistema de quejas o recolección de opiniones para los trabajadores, así como para los clientes. Se recomienda realizar o manejar un sistema de quejas y opiniones para los clientes y para los empleados para poder mantener una correcta comunicación dentro de las instalaciones del establecimiento; se ha propuesto un manual de procesos y procedimientos para el hostel en el que se detalla dentro de las políticas del establecimiento la recepción de quejas y sugerencias por parte de los clientes, así mismo se debe implementar un sistema de quejas para los trabajadores. (Ver anexo 4, pág. 251).

3.5.5.8. Los trabajadores deben tener condiciones de vida digna y salubridad básicas en las instalaciones de su trabajo o vivienda.

En el establecimiento, debido a que el mismo está en el centro de la ciudad los empleados tienen sus propias viviendas y solo se trasladan a trabajar diariamente al hostel, los trabajadores dentro del establecimiento cuentan con los servicios básicos para cualquier necesidad que tengan o puedan tener a lo largo del día desempeñando sus actividades.

Los baños de los trabajadores se encuentran en buenas condiciones y cuentan con las medidas básicas de seguridad sanitaria.

Se recomienda al establecimiento revisar con frecuencia fugas de tuberías o averías que puedan presentarse en los baños de los trabajadores y contar con un área específica donde se puedan

cambiar al momento de llegar o salir del establecimiento para realizar o terminar sus actividades. También se recomienda adecuar un baño que tenga una ducha para el personal, ya que en estos momentos debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país es importante tener una correcta limpieza personal y si fuera necesario que un trabajador tomara una ducha podría hacerlo en este lugar y así se podrían evitar contagios entre personal o clientes del hostel.

3.5.6. Principio VI – Capacitación del personal.

“Todo el personal involucrado con las operaciones turísticas de tierra deberá recibir continuamente educación y capacitación en temas de sustentabilidad turística, ambientales, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos”.

3.5.6.1. Los empleados deben estar debidamente informados sobre la política ambiental de la empresa.

En el hostel no existe una política ambiental que se aplique, por esta razón se ha propuesto implementar una y se la puede revisar en el apartado de Gestión de la Sostenibilidad, adicionalmente en el establecimiento es importante que se dé a conocer esta política y que todas las personas que laboran en el establecimiento y sus clientes conozcan la misma, se recomienda al establecimiento mantener un sistema de difusión de todas las políticas del hostel, exhibiéndolos en pizarras, carteleras, impresos u otros métodos informativos o instructivos.

3.5.6.2. La empresa debe contar con un programa de educación ambiental dirigidos a todos los empleados involucrados en la operación turística.

Actualmente en el establecimiento no se cuenta con un programa de educación ambiental, sin embargo se ha propuesto implementar un programa de capacitaciones para el personal del establecimiento en el que se insta a la empresa a brindar cursos o capacitaciones sobre temas relacionados con la educación ambiental y cuidado del medio ambiente. (Ver anexo 7, pág. 268). Es importante que este programa sea monitoreado y evaluado periódicamente, todos los eventos

o actividades realizadas deben ser documentados correctamente y se debe contar con un registro de asistencia de los participantes y un registro de los contenidos revisados en cada actividad.

Por último, la empresa debe ser responsable de dar a conocer las exigencias de las normas que se aplican, es decir deben difundir y capacitar a los trabajadores sobre las normas y principios que se aplican en la empresa. Los programas de capacitación deben servir de ayuda para desarrollar las habilidades y desenvolvimiento personal en todas sus actividades y funciones asignadas, se recomienda a la empresa tener en cuenta los siguientes temas para la capacitación de sus trabajadores.

- ✓ Leyes y reglamentos.
- ✓ Seguridad ocupacional y seguridad alimentaria.
- ✓ Procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
- ✓ Salud.
- ✓ Interpretación e historia natural y cultural.
- ✓ Hotelería y trato al turista.
- ✓ Impacto del turismo mal manejado.
- ✓ Manejo de desechos sólidos.
- ✓ Cultura general.

3.5.6.3. Todos los trabajadores deben conocer de forma práctica, la importancia ecológica de la conservación del medio ambiente.

Debido a que el establecimiento no cuenta con guías ni rutas para observar y conocer sobre el cuidado del medio ambiente, por esto es importante que los trabajadores formen parte de organizaciones no gubernamentales enfocadas en el cuidado del medio ambiente y de su conservación, esto de forma opcional ya que no se obligará a nadie a formar parte de estos

grupos, sin embargo es necesario que conozcan y realicen estas actividades para saber y valorar el medio ambiente.

3.5.6.4. El personal nuevo deberá tener entrenamiento.

En el establecimiento se maneja un proceso de integración a los nuevos empleados, sin embargo no se ha aplicado estos procesos pues no se han realizado nuevas contrataciones. Se recomienda al establecimiento aplicar un sistema de integración para los nuevos empleados.

- La empresa al incorporar a un nuevo empleado deberá asignar las funciones y actividades que va a tener a su cargo.
- Se deberá informar a todo el personal de la nueva contratación y brindar información de las actividades que la persona realizará en el establecimiento.
- Se tendrá un periodo de incorporación que durará alrededor de cinco días en el que el nuevo empleado deberá irse acoplando a sus nuevas funciones.
- El empleado estará bajo la supervisión de un compañero de trabajo quien le ayudará con las preguntas y dudas que tenga acerca de su cargo.
- A lo largo de una semana, el empleado trabajará solo y cumplirá con sus actividades las mismas serán supervisadas unos días más por un compañero o gerente.
- Cuando el empleado se haya acoplado totalmente al cumplimiento de sus actividades, se le dará a conocer su contrato y beneficios, después de haber pasado su periodo de prueba.

3.5.7. Principio VII – Relaciones comunitarias y bienestar local.

“Debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad”.

3.5.7.1. La operación turística deberá apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural.

El establecimiento no tiene un compromiso para ayudar y colaborar con el desarrollo de las iniciativas locales que se realizan en la ciudad, por esto se recomienda que se coordine con empresas como el Municipio de Cuenca, el ECU 911 y organizaciones no gubernamentales que se desarrollan en la ciudad, para apoyar a las iniciativas que sean ambientalmente responsables y que dentro de sus funciones de tome en cuenta el cuidado del medio ambiente y el entorno de los diferentes puntos culturales y turísticos de Cuenca. Las iniciativas a las que se podría apoyar pueden ser: reciclaje, cuidado y mantenimiento de iglesias, consumo de productos locales, cuidado del agua, conservación del medio ambiente, protección del patrimonio cultural, natural e histórico de la localidad.

3.5.7.2. Las actividades que realiza la empresa deben promover la participación de los huéspedes en actividades económicas, sociales y culturales desarrolladas por la comunidad.

En el establecimiento no se promueve la participación de los huéspedes en actividades que la comunidad realiza, por esta razón se recomienda tener una lista actualizada de los servicios ofrecidos por organizaciones locales que participen en actividades turísticas, siempre y cuando estas organizaciones promuevan criterios de conservación y tengan todos los permisos requeridos por las autoridades competentes. Con estas actividades como parte de la prestación de servicios del hostel, se podrá motivar a los turistas a participar activamente en cada uno e incentivar a cuidar y conservar el medio ambiente así como la cultura e historia de la ciudad.

3.5.7.3. La operación turística debe consultar y considerar los intereses de las poblaciones y grupos sociales aledaños, en aspectos que afectan directamente su calidad de vida.

Se recomienda al hostel mantener una comunicación eficaz con la población local, se debe saber que aspectos que el establecimiento realice se consideran molestos o poco agradables para las personas que viven alrededor del mismo, también se debe conocer que aspectos están causando molestias y afectando la calidad de vida de la población, se debe implementar un canal de comunicación eficiente para analizar los aspectos que afectan a cada persona, se pueden realizar visitas a los negocios cercanos y casas que rodean al establecimiento para conversar y conocer la opinión de la comunidad, analizar las situaciones y buscar una solución inmediata a los problemas ocasionados.

Por otra parte, en el establecimiento es necesario considerar que las personas que viven alrededor del hostel pueden necesitar ayudar, por eso es importante que se implemente un plan de acción ante las emergencias que la comunidad pueda tener, ayudando en casos de accidentes, incendios, u otros problemas, será muy importante la colaboración del establecimiento para/con la comunidad.

Por último, se debe tener en cuenta que los rótulos que se implementen en el establecimiento no deben afectar al paisaje, el ecosistema, las edificaciones o monumentos públicos, los rótulos deben estar colocados estratégicamente para que brinden la información necesaria a los turistas.

3.5.7.4. La empresa debe apoyar en programas de entrenamiento de personal local en el ámbito hotelero.

En el establecimiento no se cuenta con practicantes de las carreras de hotelería de las diferentes universidades de la ciudad, por eso se recomienda hacer un convenio con las universidades para que los estudiantes de la carrera de hotelería puedan realizar sus pasantías/prácticas en el establecimiento, esto ayudará a los estudiantes a tener experiencia y conocer de los diferentes

procesos que se realizan en el mismo, también será un apoyo para el hostel, pues los estudiantes ayudarán a realizar las diferentes actividades hoteleras; este programa beneficiará a las dos partes con conocimiento y experiencia.

3.5.7.5. Los productos de origen agrícola que se consumen en las instalaciones deben provenir, en lo posible, de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables.

Los alimentos que se consumen en el establecimiento por lo general son adquiridos en mercados de la ciudad o en supermercados, muchos de estos productos no provienen de lugares que en sus procesos sean ambientalmente responsables, por eso se recomienda tener en cuenta lugares en donde los alimentos son elaborados de la mejor manera y respetando protocolos de salubridad y parámetros ambientales. Muchos de las personas que venden en los mercados de la ciudad cosechan sus propios productos y los sacan a la venta, así mismo a las afueras de la ciudad en los pequeños pueblos existen este tipo de proveedores de productos, es importante apoyar a estas personas para que el desarrollo de sus negocios crezca y sean considerados por todas las personas como una única opción de consumo, también se puede optar por comprar los productos en Eco Productores, un mercado mayorista que distribuye los mejores productos orgánicos en la ciudad, cuenta con alrededor de 350 socios que producen productos de la mejor calidad y a los mejores precios, entre los productos que ofrecen tienen: carnes, frutas, granos y harinas, hortalizas y vegetales, se encuentran ubicados en la Av. General Escandón. Otra opción para comprar y promover la producción ambientalmente responsable puede ser la empresa Agro Azuay, perteneciente a la Prefectura del Azuay, la cual está dedicada al incremento de la productividad agroecológica, mediante un comercio justo para mejorar la calidad de vida de los pequeños y medianos agro productores de la provincia, además la empresa está orientada a promover el desarrollo agropecuario y la conservación del medio ambiente, se encuentran ubicados en dos ferias, la primera en la Av. Max Uhle y la segunda feria en la Cdla. Kennedy.

3.5.7.6. La empresa debe promover el turismo nacional con programas que funcionen al menos una vez al año.

El establecimiento debe contribuir promoviendo el turismo nacional, se recomienda utilizar promociones, facilidades y tarifas menores para incentivar a la gente a viajar y consumir productos y servicios nacionales.

- Se pueden realizar paquetes de visita al centro histórico de la ciudad incluyendo el hospedaje y el desayuno en la tarifa.
- Se pueden realizar promociones para grupos grandes o pequeños que inviten a conocer la ciudad y al mismo tiempo brindar los servicios de alojamiento de en el hostel.
- En las redes sociales se pueden promocionar distintos lugares turísticos del país, fomentando el turismo nacional.
- Se pueden realizar en fechas específicas, como vacaciones, carnaval, navidad, etc., y dependiendo de la época del año promocionar diferentes lugares turísticos nacionales.

3.5.8. Principio VIII – Estricto control en el uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.

“La actividad turística debe planificar y controlar el abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales”.

3.5.8.1. Adquisición de productos.

- En el establecimiento se deberá contar con un encargado del manejo y almacenamiento de productos, esta persona debe estar debidamente capacitada en manejo sanitario y ambiental de los productos. Debe existir un registro de cada compra que se realice en el establecimiento, se ha propuesto un registro de recepción de productos y servicios. (Ver anexo 5, pág. 264).

- Al momento de la adquisición de productos se recomienda tener en cuenta que sus proveedores, en lo posible, ofrezcan productos con:
 - ✓ Registro sanitario.
 - ✓ Certificados ambientalmente.
 - ✓ Sus presentaciones deben ser en envases reutilizables.
 - ✓ Los empaques deben ser biodegradables.
 - ✓ Los productos deben tener la menor cantidad de empaques.
- En la adquisición de los productos de limpieza, lavandería, jabones y otros, se recomienda que sean biodegradables, si componentes corrosivos o de alta toxicidad. Se recomienda la empresa DICOM distribución y comercio, esta empresa ofrece productos de alta calidad de limpieza y consumo masivo, sus principales clientes son: Tiestos café-restaurant, el Dorado Hotel, Raymipamba, entre otros.
- El consumo de productos alimenticios, cosméticos y de limpieza deben ser monitoreados constantemente, se recomienda crear un registro cronológico y realizar un análisis estadístico mensual sobre el consumo general de los productos tanto por parte de los huéspedes como de los empleados.
- En el uso de combustibles, se recomienda a la empresa utilizar y disminuir el consumo de combustibles fósiles, consumir gasolina sin plomo o diésel filtrado, el uso de estos combustibles se debe registrar constantemente.
- Se recomienda no utilizar productos que dañen al medio ambiente, tales como: aerosoles, asbestos, bencenos, etc. Es mejor utilizar detergentes o incluso productos naturales para realizar la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
- Se recomienda al establecimiento utilizar, en lo posible, papel reciclado y blanqueado sin cloro, pues el proceso para dar color al papel genera elementos contaminantes para el

medio ambiente, para la impresión de por lo menos el 50% de materiales promocionales o informativos.

3.5.8.2. Almacenamiento.

- Se recomienda al establecimiento implementar un manual de almacenamiento para cada tipo de producto, el mismo debe tener una persona responsable y debe manejar riesgos y procesos de los productos.
- Se recomienda integrar áreas de almacenamiento específicas para: alimentos, combustibles y lubricantes, detergentes y productos de limpieza, medicinas. Se puede crear un espacio en una bodega para mantener los productos correctamente almacenados.
- Se recomienda que las áreas en las que se almacenen los productos tengan las siguientes especificaciones:
 - ✓ Ventilación.
 - ✓ Iluminación adecuada.
 - ✓ Sin humedad.
 - ✓ Estantes impermeables.
 - ✓ Responsable de mantenimiento y registro continuo.
 - ✓ Los productos deben estar etiquetados y se debe realizar un inventario.
 - ✓ Limpieza periódica.
- En cuanto al almacenamiento de alimentos se recomienda, además de las especificaciones de las bodegas, lo siguiente:
 - ✓ Se debe usar trampas y cebos para controlar las plagas, no usar sustancias químicas.
 - ✓ Se deben usar repelentes para el control de insectos.



- ✓ Cada alimento debe estar ordenado de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, así los que tengan fecha de caducidad cercana sean utilizados primero.
- ✓ Los lugares asignados para los alimentos deben estar correctamente rotulados, es decir especificar el lugar destinado para cada tipo de alimento (frutas, verduras, lácteos, entre otros).
- Se recomienda que la cocina, además de especificaciones generales, cuente con:
 - ✓ Extractor de olores en buenas condiciones.
 - ✓ La vajilla y demás utensilios deben almacenarse correctamente, en lugares específicos, con rotulación según el tipo y los estantes deben ser impermeables.
 - ✓ Debe realizarse mantenimiento y limpieza periódicamente, por lo menos una vez a la semana toda la cocina.
- Se recomienda realizar el almacenamiento de combustibles y lubricantes en bodegas que cuenten con:
 - ✓ Las paredes y el piso deben ser de cemento y el alto debe ser proporcional al tamaño de los tanques.
 - ✓ Las áreas de acceso y almacenamiento deben estar señalizadas y delimitadas.
 - ✓ La distancia entre los materiales almacenados y la pared debe ser de 30 cm.
 - ✓ Se deben controlar derrames usando canales recolectores.
 - ✓ El techo debe impedir el ingreso de agua.
 - ✓ Debe existir adecuada iluminación eléctrica.
 - ✓ Debe existir ventilación natural que no permita que los gases se concentren.
 - ✓ Los combustibles y lubricantes deben tener lugares específicos y deben estar rotulados.
 - ✓ En caso de ser necesario, se debe realizar el traspaso de líquidos con mecanismos adecuados como bombas manuales, para evitar derrames.



- Se recomienda que las bodegas para almacenamiento de productos de limpieza, pinturas, lencería y otros materiales tengan cuenta con:
 - ✓ Paredes de cemento.
 - ✓ El techo debe impedir el ingreso de agua.
 - ✓ Debe existir adecuada iluminación eléctrica.
 - ✓ Los artículos deben estar ordenados de acuerdo a su uso y su composición.
- Se recomienda contar con un área para almacenar medicinas y que cuente con:
 - ✓ Debe tener una temperatura óptima y ser hermético.
 - ✓ Cada medicina debe estar correctamente organizada de acuerdo a su tipo, características y fecha.
 - ✓ Las medicinas se deben reponer cada tres meses antes de que llegue la fecha de caducidad.
 - ✓ El lugar destinado para el almacenamiento de las medicinas debe estar rotulado correctamente.
 - ✓ Debe existir un vademécum¹ actualizado y con la información de todas las medicinas.

3.5.9. Principio IX – Manejo integrado de desechos y control de emisiones.

“Las operaciones turísticas de tierra deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad turística de tierra”. Además, se deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria dentro y fuera de la instalación.

¹ Libro o manual corto y fácil de consultar que contiene las generalidades fundamentales de una ciencia o técnica.

3.5.9.1. Recolección.

El establecimiento garantiza la recolección de desechos conjuntamente con la empresa EMAC (empresa pública municipal de aseo de Cuenca). Esta empresa está a cargo de la recolección de desechos y residuos sólidos del cantón, por su trabajo y la calidad de sus servicios cuenta con la certificación ISO 9001, también cuentan con un sistema de reciclaje, llamado EMAC EP en el que se realiza recolección de los desechos sólidos que se generan y trabajan conjuntamente con la gente para realizar estos procesos de reciclaje, la recolección de desechos en el centro histórico de la ciudad se realiza en la noche ya que la zona es comercial. La empresa para realizar el reciclaje fomenta a la gente a distribuir los desechos sólidos reciclables en fundas de color celeste, por lo general la recolección de reciclaje se realiza los días miércoles en esta zona.

Además de estos servicios la EMAC cuenta con otros servicios como: barrido y limpieza de calles, relleno sanitario, trueque ambiental, entre otros.

El hostel paga un valor específico por este servicio de recolección de desechos y otros servicios, estos valores se incluyen en el pago de la planilla eléctrica mensual.

3.5.9.2. Reducción y reutilización.

- Se recomienda al establecimiento mantener y aplicar prácticas de reducción y reutilización, incluyendo reducir el uso de fundas plásticas no desechables, utilizar envases retornables y botellas o tanques de agua o productos grandes. El hostel puede fomentar en los turistas prácticas de reutilización como la de llevar a sus casas sus desechos plásticos o baterías que ya no funcionan o también pueden incentivarlos a cumplir con los procesos de separación de desechos y de reciclaje en el establecimiento.
- Se recomienda servir alimentos como: mantequilla, mermeladas o salsas en recipientes o envases reutilizables o usar platos pequeños, tazas o vajilla de uso prolongado, evitando usar empaques desechables o de un solo uso.

3.5.9.3. Reciclaje.

- Se recomienda contar con un programa de reciclaje dentro de las instalaciones en el que se realice de manera adecuada la distribución de basura que incluya:
 - ✓ Separación de desechos orgánicos e inorgánicos.
 - ✓ Todos los desechos inorgánicos que hayan contenido alimentos u otros productos deberán lavarse antes de ser desechados.
 - ✓ Se debe separar los desechos inorgánicos de acuerdo al tipo de producto: vidrio, plástico, papel, aluminio y otros que se consideren en el programa de reciclaje.
- Se recomienda al hostel implementar una campaña en la que se motive y se involucre a los clientes y empleados a realizar la separación de desechos de la manera adecuada. Se ha propuesto incluir un programa de incentivos para los empleados que incluye actividades para los huéspedes en cuanto a buenas prácticas ambientales. (Ver anexo 18, pág. 311).
- Se recomienda al hostel contar con basureros adecuados para la separación de desechos orgánicos e inorgánicos, todos estos basureros se deben encontrar en puntos específicos del establecimiento como en las áreas comunes y las habitaciones de los huéspedes, los basureros deben estar correctamente rotulados.
- Se recomienda que los empleados sean responsables de realizar la distribución correcta de los desechos cuando los huéspedes no lo hagan.
- Se recomienda tener contenedores o una bodega adecuada para almacenar y realizar la correcta distribución de desechos.

3.5.9.4. Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales).

- El establecimiento cuenta con el apoyo de la empresa EMAC, que garantiza la disposición final de todos los desechos generados en cada área del hostel, se recomienda participar de manera más activa en los programas de recolección de la

EMAC y comprometerse en enviar los desechos separados adecuadamente para facilitar el proceso de reciclaje.

- Se recomienda al establecimiento tener un registro de los diferentes tipos de desechos. (Ver anexo 23, pág. 330). Además, se recomienda separar los aceites, lubricantes u otros productos similares de la manera adecuada y entregar a las entidades correspondientes de desechar estos productos.
- Se recomienda al establecimiento tomar las debidas precauciones para que los residuos de las labores de mantenimiento como: pintura, aceites, basura, etc., no se mezclen con los desechos ya clasificados para así evitar posible contaminación.
- Se debe tener un registro mensual de cuanta basura se genera por cada departamento del establecimiento. (Ver anexo 23, página 330).

3.5.9.5. Tratamiento y disposición final de aguas residuales.

En el establecimiento no se tiene tanques de almacenamiento de aguas residuales, el sistema de baños está adecuado correctamente con las tuberías que envían las aguas negras o aguas grises por el sistema de alcantarillado centralizado, este servicio se paga en las planillas de agua potable y alcantarillado, la empresa encargada de estos procesos es ETAPA EP (empresa pública municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuenca). Esto permite que el desalojo de las aguas residuales se realice de manera correcta evitando acumulaciones o brotes de las mismas.

3.5.9.6. Control de emisiones.

- Se recomienda al establecimiento implementar un sistema de control de las emisiones generadas por las actividades de la operación turística, es importante tener un registro y realizar análisis de las emisiones, una manera de controlar este tipo de emisiones es calculando la huella ecológica en la página del Ministerio del Ambiente del Ecuador, esto permitirá tener un registro completo de los datos necesarios para controlar las emisiones

generadas en el hostel, esto se puede calcular de manera personal o institucional para saber el volumen de impactos negativos que una persona o una empresa puede generar en las actividades diarias o turísticas.

- Se recomienda al establecimiento concentrarse en la búsqueda de fuentes alternativas de energía amigables con el medio ambiente, se pueden utilizar paneles solares, que utilizan luz solar o calor solar para generar energía amigable con el medio ambiente. El uso de este tipo de fuentes alternativas ayudan a combatir el cambio climático, mejoran la calidad del aire, no generan residuos nocivos para el medio ambiente o las personas, reducen costos y son una fuente de energía inagotable.

3.5.10. Principio X – Información al turista.

“Las operaciones turísticas deben informar sobre la política ambiental de la empresa, los programas de conservación ambiental y cultural de la zona en la que la que la operación apoya y como el turista puede ayudar. Debe proveer información general sobre la naturaleza y cultura local”.

3.5.10.1. Información durante el viaje.

- Se recomienda al establecimiento implementar un programa de información para los turistas, en el que se brinde información sobre la política ambiental, se puede hacer públicos estos puntos importantes en las redes sociales y en la página web que el hostel implemente, aquí se podría tener clara la política ambiental y como el hostel trabaja para mejorar las acciones a favor del medio ambiente y de la comunidad. En las mismas páginas se puede hacer énfasis en como los turistas podrían ayudar o apoyar a estas acciones y motivarlos por medio de alguna promoción o gratuidad en el establecimiento.
- Se recomienda al establecimiento a brindar información de los huéspedes acerca de los programas de protección del medio ambiente a los que el hostel apoya y cómo ellos podrían aportar a estos programas. Se puede distribuir información mediante folletos o

en la recepción del establecimiento contar con toda la información detallada y hacer conocer esta información a los huéspedes cuando realicen su ingreso o su salida.

- Se recomienda implementar eco etiquetas en las habitaciones y en las áreas públicas del hostel con información de cómo ayudar a reducir los impactos negativos que se podrían generar en las instalaciones, es necesario informar a los turistas sobre otros problemas del medio ambiente en las áreas cercanas.
- Se recomienda al establecimiento proporcionar información sobre el medio ambiente y como preservarlos, se pueden utilizar folletos, murales o videos que se pueden realizar como parte de la promoción del hostel y su cuidado con el medio ambiente. Esta información debe estar disponible en español e inglés.
- Se recomienda informar a los huéspedes al momento de su ingreso la importancia de las normas y las sanciones por daños al ambiente, estas se deben cumplir sin excepciones.

Algunos puntos importantes a cumplir deben ser:

- ✓ No dañar las plantas y otras especies de fauna.
- ✓ Respetar las políticas ambientales y de cuidado del medio ambiente impuestas por el hostel.
- ✓ Cumplir con la correcta distribución de desechos.
- ✓ No contaminar el agua.
- ✓ No fumar, excepto en las áreas designadas.
- Se recomienda al hostel informar a los huéspedes sobre la prohibición de compra de algunos productos. No se puede comercializar con fauna o flora silvestre; no podrán comprar productos prohibidos según la regulación del país. Esta información se debe brindar al turista antes de que realice su viaje, se debe ser claros sobre estas prohibiciones para evitar inconvenientes con el huésped cuando llegue al establecimiento.

3.5.10.2. Información en las instalaciones.

- Se recomienda al establecimiento tener presente que todas las rotulaciones que se implementen deben estar en idioma español e inglés, de ser posible en el idioma de los huéspedes, ya que es importante que entiendan aquellas rotulaciones y pueda participar en los programas de conservación del medio ambiente y las acciones necesarias para reducir los impactos negativos que el hostel pueda generar. Se recomienda utilizar las eco etiquetas, las mismas deben contar con acciones como:
 - ✓ Apagar la luz antes de salir de las habitaciones.
 - ✓ Realizar la correcta distribución de desechos en los lugares debidamente señalados.
 - ✓ Opción para lavar o no toallas y sábanas.
 - ✓ Reutilizar envases.
 - ✓ Participar en el proceso de reciclaje.
 - ✓ Reducir la producción de desechos y materiales de un solo uso.

Se recomienda que el hostel brinde información acerca de todas las medidas de seguridad con las que se maneje el establecimiento.

- En caso de emergencia, se recomienda tener información visual en inglés y español, esta información debe permitir a los huéspedes actuar en momentos necesarios y de la manera correcta, rutas de evacuación, puntos de encuentro, extintor, botiquín de primeros auxilios, números telefónicos de emergencia; todos estos aspectos deben ser tomados en cuenta para manejar idiomas que sean entendibles para los huéspedes.
- Se recomienda al hostel implementar más mapas y material informativo tanto como del establecimiento así como de la ciudad y su cultura.
- Se recomienda implementar un pizarrón o carteles en las áreas comunes y la recepción con información de los programas de conservación y las acciones para conservar el medio ambiente.

3.5.10.3. Guías y senderos.

Es hostel no cuenta con guías para los recorridos por el establecimiento, pues no se cuentan con los espacios naturales dentro del mismo, razón por la cual no se cuenta con estos aspectos. Sin embargo, es importante recomendar al establecimiento la contratación de algún guía especializado que pueda realizar recorridos o tours por lugares como el Parque Nacional Cajas o alguna reserva ecológica que se encuentre en la ciudad o en la provincia, esto sería un beneficio para los turistas que no tendrían que salir a buscar guías para recorridos a diferentes lugares que deseen visitar cuando lleguen a Cuenca, también se podría mantener un convenio con alguna empresa de transporte que brinde los servicios de traslado de los turistas para los diferentes recorridos. Es necesario añadir que los guías o guía que se contraten deben cumplir con todos sus permisos y contar con motivación y compromiso en el cuidado del medio ambiente y su conservación.

3.5.11. Principio XI – Seguridad.

“Las operaciones turísticas de tierra deberán garantizar la seguridad de todos los individuos involucrados en la misma”.

El establecimiento no cuenta con un manual de seguridad, se recomienda tener un manual de seguridad de las instalaciones, actividades, seguridad alimentaria, salud, contra crímenes y accidentes. En el manual se debe especificar las obligaciones que tendrá cada empleado y se debe asignar un responsable al tema de seguridad. Dentro de las acciones y puntos que se deben tener en cuenta para el manual esta:

3.5.11.1. Seguridad de instalaciones/actividades.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Vigilar y controlar la higiene en todas las instalaciones sanitarias de las áreas comunes así como de los usados por los empleados.

- El recurso de agua debe ser suficiente para el consumo de todas las personas en el establecimiento. La calidad del agua es de la mejor pues la empresa cuenta con agua potable que se distribuye por la empresa ETAPA, se sugiere tener en cuenta el uso de adecuado de agua para actividades como: alimentación, limpieza, riego de plantas, y otras actividades.
- Realizar fumigaciones periódicas que prevengan la presencia de plagas, además es importante realizar fumigaciones para esterilizar y desinfectar las instalaciones para prevenir contagios por el COVID-19. Las empresas que realicen las fumigaciones deben garantizar que los productos utilizados son productos ambientales y no causan daños para las personas, además deberán ser empresas que tengan trabajadores acreditados y que utilicen los productos aceptados y adecuados.
- Prohibir por completo el uso de los productos que se encuentran dentro de la “docena sucia”, los cuales son plaguicidas prohibidos. (Ver anexo 24, pág. 332).
- Tener un registro de todos los productos utilizados, las fechas exactas de elaboración y fechas de expiración.

3.5.11.2. Salud.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Contar con un kit de primeros auxilios completo, el mismo debe tener los siguientes implementos:
 - ✓ Guantes desechables.
 - ✓ Apósitos adhesivos impermeables.
 - ✓ Agua oxigenada.
 - ✓ Alcohol.
 - ✓ Rollos de vendas (uno estrecho y uno ancho).
 - ✓ Vendas ajustables.



- ✓ Vendas triangulares (se pueden usar como cabestrillos).
- ✓ Gasas estériles.
- ✓ Tijeras.
- ✓ Cremas antiinflamatorias.
- ✓ Pinzas.
- ✓ Algodón.
- ✓ Esparadrapo hipoalergénico.

Recuerde que los medicamentos no se deben incluir en el kit de primeros auxilios, se debe contar con medicamentos como ibuprofeno o paracetamol, los mismos deben estar en otro lugar bajo llave (Consortio Clínica Santiago, s.f.).

- El establecimiento debe contar con un médico que se encuentre disponible en caso de que se presente una emergencia dentro de las instalaciones, se puede mantener un convenio con el Hospital San Martín de Porres que se encuentra ubicado a unas cuadras del establecimiento, en las calles Antonio Vega Muñoz y Estévez de Toral.

Otra opción puede ser acudir al Hospital Universitario Católico de Cuenca, si se necesita de alguna atención más especializada, se encuentra ubicado en la Calle Pío Bravo, 149. Para la movilización de los pacientes en caso de emergencias graves se realizará acudiendo al servicio de emergencia del ECU 911, es importante realizar un plan de emergencia; en caso de que las ambulancias tarden en llegar será necesario un automóvil y una persona que sepa manejar y que conozca el camino más fácil y rápido para llegar a los centros hospitalarios.

- Prohibir fumar dentro de las instalaciones, solamente se puede realizar esta actividad en la terraza que es el área designada, los huéspedes deben tener las reglas claras que aplica el establecimiento sobre fumar en las habitaciones, debe existir una sanción para quienes no cumplan con estas disposiciones. Además, se debe implementar detectores

de humo en las instalaciones; se puede colocar sistemas contra incendios que tienen detectores de humo. El comercial KYWI S.A., empresa líder de comercialización de productos de ferretería, construcción, entre otro; tiene entre sus productos sistemas contra incendios que incluyen detectores de humo, los detectores tienen un costo de \$25,77 y cuentan con una alarma que utiliza sensores fotoeléctricos que ayuda a detectar humo de incendios, tienen un diseño contemporáneo y discreto.



Foto N° 32

Título: Detectores de humo.

Autor: Comercial Kywi S.A.

Fuente: <https://kywitiendaenlinea.com/product/detector-de-smoke-redondo/>

Fecha: 13 de abril de 2021.

- Colocar números telefónicos de bomberos, policía y números de emergencia, los mismos deben estar a la vista de todos los huéspedes señalizados en lugares específicos como: recepción, habitaciones y áreas comunes.

3.5.11.3. Accidentes.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Otorgar a todos los empleados del establecimiento seguros de vida y de accidentes, los trabajadores deberán tener estos beneficios por parte de la empresa, es importante que estos seguros cubran gastos médicos y algunos gastos familiares que ayuden a los

trabajadores a sentirse seguros y que además sientan que se cuida su salud y la de sus familias.

- Implementar un sistema de monitoreo continuo de todas las áreas de trabajo con el fin de identificar los posibles riesgos de accidentes que los empleados o turistas puedan tener en las instalaciones, se ha propuesto un plan de prevención de riesgos, (ver anexo 14, pág. 302); en el cual se determina un cronograma de las diferentes actividades a realizar y sus respectivos responsables.

Ya que en el establecimiento no se cuenta con una persona encargada del mantenimiento de las instalaciones y se utilizan servicios de terceros, es importante que se considere contar con una persona que sea parte del establecimiento para realizar las actividades de mantenimiento y otras relacionadas, pues esta persona debe estar disponible todos los días y a diferentes horas.

- Las novedades que se presenten deben ser registradas y reportadas con los respectivos detalles en los formularios establecidos, se ha propuesto un formato para el registro de cualquier novedad en cuanto a inspección de salud y seguridad de los trabajadores y huéspedes, (ver anexo 20, página 319); en el mismo se deberá dar solución inmediata a los inconvenientes presentados y se realizará un seguimiento para que se cumplan con las acciones correctivas.
- La empresa podrá también incluir un formulario en el que se detallen los por menores del accidente suscitado, en el mismo deberán constar los siguientes puntos:
 - ✓ Nombre del empleado y área al que pertenece.
 - ✓ Nombre del huésped.
 - ✓ Fecha.
 - ✓ Causas – labores que realizaba.
 - ✓ Lugar del accidente – área del establecimiento.



- ✓ Descripción de procesos.
- ✓ Correctivos.
- ✓ Responsabilidades.

En caso de que algún accidente se presente será responsabilidad de la persona a cargo del área en el que se presentó el accidente informar inmediatamente al jefe en turno y dar a conocer las acciones tomadas por parte de la empresa.

3.5.11.4. Seguridad Industrial.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Contar con manuales y procesos para el monitoreo y mantenimiento de máquinas.
- Cumplir con todas las condiciones de trabajo y los requisitos necesarios de seguridad, salubridad, orden y limpieza.
- Los empleados deben contar con todos los implementos de seguridad de acuerdo a las funciones que desempeñen, adicional a esto deberán contar con implementos de bioseguridad como: mascarillas quirúrgicas o KN95, visores, alcohol, gel antibacterial.
- Prevenir que las maquinas queden innecesariamente prendidas cuando no se están usando, en lavandería, cocina y áreas comunes.
- Controlar periódicamente las máquinas y tuberías de gas para prevenir y evitar emisiones de gas o incidentes relacionados.

3.5.11.5. Seguridad Alimentaria.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Cumplir con los siguientes requisitos de higiene para el manejo y manipulación de alimentos:
 - ✓ Rotulación en los frigoríficos, de acuerdo al tipo de alimento que se almacena en cada uno.
 - ✓ Las carnes crudas deben estar correctamente almacenadas en un frigorífico.

- ✓ El personal de cocina debe usar: gorros, guantes, mallas de cabello, zapatos adecuados, mandiles y otros implementos necesarios para el manejo de alimentos.
 - ✓ Los utensilios deben lavarse en agua caliente.
 - ✓ Se debe contar con gel o jabón para desinfectar las manos.
 - ✓ La persona encargada de la elaboración de alimentos deberá lavar sus manos al momento de ingresar a la cocina y manipular alimentos.
 - ✓ No se puede servir comida cocinada que ha estado sin calentar por más de tres horas.
- Usar trampas y cebos en la cocina para prevenir y eliminar plagas, en caso de haber, en lugar de usar sustancias químicas.
 - Usar repelentes que sean amigables con el medio ambiente para eliminar insectos, en caso de haber.

3.5.11.6. Seguridad Personal.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Aplicar la política de seguridad propuesta, o implementar una nueva política de seguridad con un responsable a cargo.
- Las puertas de las instalaciones deben ser seguras, las cámaras de vigilancia deben funcionar las 24 horas y ser revisadas cada día, los turistas deberán asegurarse de cerrar adecuadamente sus puertas por las noches y al salir de la habitación.
- Al ser un establecimiento ubicado en el centro de la ciudad no es necesario tener un registro de la entrada y control de la entrada y salida de los huéspedes.

3.5.12. Principio XII – Planificación y monitoreo.

“Las actividades turísticas de tierra deben ser planificadas, monitoreadas y evaluadas considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales”.

3.5.12.1. Planificación.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Contar con un plan claro y detallado que contenga objetivos, metas y responsables de las actividades que se van a realizar para mejorar las condiciones socioambientales a corto, mediano y largo plazo en el establecimiento:

El plan debe cumplir con lo siguiente:

- ✓ El plan debe estar basado en los principios generales y normas del programa de certificación.
 - ✓ Se debe elaborar los procedimientos para cada una de las actividades, en la que se incluyan objetivos, metas y responsables de cada una, además deben tener una descripción de las medidas que se aplicarán.
 - ✓ En el plan se deben incluir nuevos proyectos o procesos que se puedan implementar.
 - ✓ El plan debe conocerse por todas las personas que conforman la empresa.
 - ✓ La administración debe asignar a un representante que sea responsable de hacer cumplir los requisitos de la norma de certificación.
- Si se piensa implementar nuevos procesos, se recomienda hacer un análisis de los impactos ambientales y sociales que estos puedan generar, además es importante realizar un registro en el que se puedan hacer comparaciones de meses pasados y tomar decisiones para mejorar los procesos.

3.5.12.2. Evaluación y monitoreo.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Implementar un sistema de monitoreo de posibles impactos ambientales y sociales, algunos de los impactos que genera la empresa se pueden observar en la tabla N° 30, pág. 158; es importante contemplar todos los impactos ambientales y sociales, bajo

condiciones normales y anormales del funcionamiento del establecimiento, en accidentes, situaciones de emergencia o actividades pasadas, presentes o previstas.

- Realizar el monitoreo y evaluación de los impactos negativos generados por la operación con frecuencia, en la propuesta de un plan de buenas prácticas socioambientales se cuenta con las acciones a realizar para mitigar estos impactos, un cronograma y responsables de cumplir con las actividades.(Ver anexo 13, pág. 298). Toda la información que se obtenga de estas evaluaciones deben ser correctamente documentadas y estar al alcance de todos en cualquier momento.
- El establecimiento debe ser capaz de demostrar el cumplimiento de todos los estándares y procesos de mejora que se realicen, para esto se debe implementar un sistema actualizado en el que se registre el cumplimiento de las normas de la certificación, un ejemplo de registro se puede observar en el anexo 25, página 339.

3.5.13. Principio XIII - Sistema de Calidad.


“La operación turística debe tener un sistema de calidad en los servicios que ofrece al turista”.

Se recomienda al establecimiento lo siguiente:

- Se debe aplicar una política de calidad que garantice la calidad de los servicios en los siguientes aspectos:
 - ✓ Alimentación.
 - ✓ Interpretación.
 - ✓ Alojamiento.
 - ✓ Trato al turista.
 - ✓ Higiene.

A continuación se detalla una propuesta de política de calidad para el hostel Casa de Lidice:

	POLÍTICA DE CALIDAD	
	HOSTAL CASA DE LICIE	

	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
<p>El Hostal Casa de Lidice se compromete en ofrecer a sus distinguidos huéspedes los mejores servicios, tranquilidad, y trato respetuoso en un entorno tradicional y propio del centro histórico de Cuenca.</p> <p>La empresa tiene claro que los aspectos primordiales de la calidad son el cumplimiento de todas las demandas y expectativas que sus huéspedes esperan, por esto el Hostal Casa de Lidice se compromete a mejorar continuamente sus procesos para conseguir la satisfacción de las partes involucradas y pretende cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• La satisfacción de todas las partes interesadas, trabajando en procesos que garanticen el cumplimiento de sus necesidades, asegurando la fidelización de los clientes que aseguren un futuro para la empresa.• Otorgar a todos los colaboradores los medios necesarios para que puedan desempeñar todas sus funciones de la manera más eficaz y profesional posible.• Monitorear periódicamente todo el sistema de calidad implementado y revisar el cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora continua.• Delimitar y cumplir con los objetivos y metas establecidos por la empresa para cumplir con los procesos de mejora continua.• Dar a conocer la política de calidad a todos quienes conforman la empresa, proveedores, empleados y clientes.• Mantener una comunicación eficaz y abierta con todas las partes interesadas.				

Esta política se enfoca en conseguir objetivos sostenibles, la misma deberá ser revisada constantemente por la administración y actualizada de ser necesario, se deberá verificar el cumplimiento del sistema de calidad implementado por las máximas autoridades de la empresa.

Tabla N° 31: Propuesta de política de calidad para el Hostal Casa de Lidice.

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 25 de abril de 2021.

- El sistema de calidad deberá ser diseñado por la gerencia, debe ser monitoreado y contar con:
 - ✓ Persona responsable del cumplimiento del sistema de calidad.
 - ✓ Realizar reuniones periódicas para evaluación interna.
 - ✓ Contar con un sistema de evaluación externa realizado por los clientes. Se ha propuesto una encuesta de satisfacción del cliente. (Ver anexo 8, pág. 288).
- Las sugerencias u opiniones de los huéspedes se deben registrar y guardar constantemente. (Ver anexo 9, pág. 290).

En el presente capítulo se ha cumplido con el tercer objetivo planteado, el cual corresponde a: proponer alternativas sostenibles aplicables para el Hostal Casa de Lidice, se ha brindado varias propuestas sostenibles que el establecimiento podría implementar para mantener acciones ambientales, económicas y socioculturales dentro de su operación, con esto también se ha otorgado una guía para conseguir certificaciones sostenibles de Rainforest Alliance y Smart Voyager a mediano y largo plazo, convirtiéndose en una empresa totalmente sostenible.

CAPÍTULO IV

Propuesta de nuevos Protocolos de Bioseguridad post COVID-19 por parte del Ministerio de Turismo para el Hostal Casa de Lidice.

En el presente capítulo se establecerán propuestas sobre los nuevos protocolos de bioseguridad por la pandemia de COVID-19 que afecta actualmente al mundo, estos protocolos han sido establecidos por quienes conforman el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

En primer lugar, se realizará una pequeña reseña de los antecedentes del COVID-19 incluyendo las características de la enfermedad y las recomendaciones para prevenir contagios entre personas.

Seguidamente, se revisará el Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19; con este protocolo se busca ayudar a las empresas en la reapertura de sus establecimientos con protocolos de bioseguridad que protejan la salud de su personal y sus clientes.

Por último, se revisará el Protocolo para establecimientos de alojamiento turísticos en posibles casos sospechosos de COVID-19; este protocolo permitirá realizar los procedimientos necesarios en el establecimiento al momento de presentarse un caso sospechoso de la enfermedad y cómo actuar para evitar que el virus se propague dentro de las instalaciones y contagie a más huéspedes.

4.1 Antecedentes de la enfermedad causada por el virus del COVID-19.

El virus que causa el COVID-19 es más conocido como coronavirus, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) se puede definir a los coronavirus como:

Una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde un resfriado común hasta enfermedades más graves. Un nuevo coronavirus (coV) es una nueva cepa

de coronavirus que no se había identificado previamente en el ser humano, el nuevo coronavirus ahora identificado se conoce como 2019-nCoV o COVID-19. (2020)

En el año 2003 se detectó en China la enfermedad por SARS-CoV por la cual enfermaron alrededor de 9.000 personas en todo el mundo; en el 2012 se detectó otra variante de la enfermedad por coronavirus, el MERS-CoV, por la cual enfermaron alrededor de 2.500 personas. Estas enfermedades tienen la capacidad de transmitirse entre humanos y afectan al sistema respiratorio graves cuadros de neumonía viral.

El 31 de diciembre del 2019, en Wuhan, China, se informó sobre una nueva enfermedad respiratoria la cual se había identificado en un mercado húmedo de Huanan, se sospecha que la enfermedad saltó de un murciélago a un mamífero y después a un humano; sin embargo estudios recientes realizados por la OMS concluyeron que los primeros casos de contagio se dieron fuera del mercado y mucho tiempo antes de lo que se había informado en un principio. La enfermedad se propaga principalmente por el aire, mediante gotículas de saliva o secreciones nasales cuando una persona contagiada tose o estornuda, para esto es importante conocer y estar bien informados de las maneras de cuidarse para prevenir contagiarse del virus y saber cómo actuar cuando una persona se contagia, las tres recomendaciones principales son lavarse las manos constantemente, usar mascarilla y mantener la distancia física por lo menos de dos metros entre personas. El virus causa síntomas que sin atención médica y cuidados suficientes pueden causar complicaciones en la salud de la persona infectada, el virus tiene la capacidad de inflammar gravemente órganos esenciales y causar daño permanente en algunas personas e incluso la muerte (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2020).

4.2 Medidas de bioseguridad adoptadas por el Hostal Casa de Lidice.

El Hostal Casa de Lidice ha implementado algunas medidas de bioseguridad para sus clientes y empleados con el fin de prevenir contagios en las instalaciones del establecimiento, algunas de estas medidas son:

- ✓ Uso de mascarilla obligatoria para todas las personas que ingresen al establecimiento.
- ✓ Desinfección al ingresar al establecimiento mediante una bandeja de desinfección para zapatos.
- ✓ Uso de gel a base de alcohol o alcohol (mínimo al 70%) para desinfectar las manos y superficies de las áreas comunes y habitaciones.
- ✓ Aforo actual permitido de 30% en áreas comunes, uso total de todas las habitaciones.
- ✓ Aforo limitado del 50% en el comedor y distanciamiento social mínimo de 2 metros entre mesas.
- ✓ Basurero con funda de basura roja y basurero con funda de basura blanca en el lobby.
- ✓ Información sobre las medidas de bioseguridad establecidas por el COE nacional en todas las habitaciones.
- ✓ Uso de indumentaria de bioseguridad en cocina y habitaciones.
- ✓ Limpieza y desinfección de habitaciones.
- ✓ Sanitización de las instalaciones al menos cada quince días.



Figura 32: **Medidas de bioseguridad en el Hostal Casa de Lidice.**

Autor: Daniela Bermeo.

Fuente: Propia.

Fecha: 26 de mayo de 2021.

Es importante conocer los nuevos protocolos que estableció el Ministerio de Turismo para la reapertura de establecimientos de alojamiento turístico y las medidas necesarias que se deben tener en cuenta para prevenir contagios y ayudar a frenar la actual pandemia por COVID-19.

4.3 Protocolo General para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.

En el país se han adoptado nuevas medidas de prevención y protección contra esta nueva enfermedad, todas estas iniciativas se han impulsado por parte del Gobierno Nacional ecuatoriano con el fin de precautelar la salud y vida de la población y de las personas que visitan el país.

Este protocolo general deberá ser adoptado por todos los establecimientos de alojamiento turístico pertenecientes al territorio nacional y estará vigente hasta que se disponga lo contrario por la emergencia sanitaria.

4.3.1. Lineamientos Generales.

El Hostal Casa de Lidice deberá seguir los siguientes lineamientos generales:

- ✓ Respetar los horarios establecidos por el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) Nacional y según el aforo permitido deberán mantener el distanciamiento físico de dos metros dentro de las instalaciones y de un metro fuera de la infraestructura.
- ✓ Cumplir con la Guía y Plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales emitidas por la Mesa Técnica de Trabajo 6; y los lineamientos de semaforización o estado de excepción que se disponga por el COE Nacional.

Se tomará en cuenta los siguientes lineamientos para iniciar actividades laborales en el establecimiento:

- Personas que no deben asistir al lugar de trabajo:
 - ✓ Personas que presenten sintomatología relacionada con COVID-19, hasta descartar o confirmar el caso.
 - ✓ Personas que han estado en contacto con un caso sospechoso de COVID-19, durante un periodo de 14 días deberán mantener aislamiento preventivo.



- ✓ Personas que pertenezcan a grupos de atención prioritaria o personas con alto riesgo de complicaciones como: personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas, personas con enfermedades catastróficas.
- ✓ Personas mayores de 60 años que se consideren de alto riesgo de contagio de la enfermedad, estas personas podrán asistir a trabajar de forma presencial dependiendo del dictamen del médico tratante y cuando sus condiciones no representen un riesgo de contagio de COVID-19.
- Desplazamientos al lugar de trabajo y retorno a su hogar:
 - ✓ Las personas que utilicen transporte público, transporte de la empresa o cualquier otro medio de transporte, deberán mantener la distancia física y usar obligadamente mascarilla.
 - ✓ Las personas que se trasladen a pie, en moto o scooter deberán utilizar mascarilla en todo momento y mantener la distancia cuando se movilice.
 - ✓ Es preferible, en lo posible, utilizar transporte individual y propio.
 - ✓ Si la empresa ofreciera transporte es indispensable realizar la desinfección adecuada de acuerdo con el Protocolo de Limpieza y desinfección de unidades de transporte público emitido por la Agencia Nacional de Transito.
 - ✓ Se debe realizar el lavado y desinfección de manos al momento de llegar al trabajo y al llegar al hogar.

4.3.2. Manejo de medidas de protección para el personal.

Estas medidas que a continuación se presentan son indispensables para asegurar la salud de las personas que visitan o laboran en el establecimiento, así como para prevenir contagios dentro de las instalaciones del mismo que puedan representar un riesgo para la salud pública del país.

- El establecimiento debe garantizar y asegurar el uso de equipos de protección personal para todas las personas que laboran en el mismo, los implementos de protección son:



- ✓ Mascarilla quirúrgica.
- ✓ Mascarilla KN95.
- ✓ Guantes gruesos.

Las características de los EPP (Equipos de protección personal), se pueden observar en el anexo 26, página 341.

Se debe cumplir con las siguientes recomendaciones para el personal del hostel antes de salir del hogar:

- ✓ Higiene personal diaria.
 - ✓ Ropa limpia.
 - ✓ Uñas cortas.
 - ✓ Cabello recogido.
 - ✓ No se pueden utilizar joyas.
 - ✓ Usar prendas de vestir que cubran en lo posible todo el cuerpo, al llegar al establecimiento se debe realizar el cambio por el uniforme o ropa de trabajo, sin olvidar realizar el lavado y desinfección de manos y lavado de ropa.
 - ✓ Utilizar la mascarilla al salir del hogar.
 - ✓ Mantener la distancia entre personas durante todo momento.
 - ✓ Usar alcohol en gel al 70%.
 - ✓ No tocar el rostro o demás partes del cuerpo durante el trayecto al trabajo.
 - ✓ Si presenta sintomatología relacionada con la enfermedad no salir de casa e informar de manera inmediata al empleador.
- El establecimiento debe promover los buenos hábitos de higiene.
 - Realizar el lavado y desinfección de manos de manera correcta. (Ver anexo 27, pág. 343).
 - El establecimiento debe informar al personal sobre las medidas que se adoptarán para llevar la emergencia sanitaria, esta información debe encontrarse en lugares visibles de

las áreas comunes del hostel, las medidas básicas de prevención se pueden observar en el anexo 28, página 346.

- Se debe limitar el número de personas dentro de las instalaciones y por habitación.
- Se debe resguardar la salud del personal y teniendo en cuenta lo siguiente:
 - ✓ Si se presenta un caso positivo de COVID-19, la persona deberá cumplir el aislamiento preventivo y seguir el Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19, emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria. (Ver anexo 29, pág. 348).
 - ✓ En el establecimiento se debe realizar el seguimiento de los trabajadores para verificar si presentan sintomatología relacionada con el COVID-19.
 - ✓ Se debe colocar un filtro de desinfección a la entrada del establecimiento para el personal en el que se controle lo siguiente: Ingreso con mascarilla quirúrgica, toma de temperatura con termómetro infrarrojo, lavado y desinfección de manos con agua y jabón y uso de alcohol gel al 70%.
 - ✓ Tomar la temperatura del personal al terminar la jornada laboral.
- Se recomienda al establecimiento adecuar un vestuario para el personal, es importante tener en cuenta que la constancia de limpieza de este lugar deberá ser acorde a la afluencia de que tenga el lugar, se deberá desinfectar las superficies a diario con alcohol.
- Si el personal se alimenta en el establecimiento, esta se deberá realizar manteniendo distancia de dos metros entre cada uno.
- Los horarios de los trabajadores se deberán organizar de tal manera que se reduzca la cantidad de gente por horario de alimentación, revisar el Plan general de retorno progresivo a las actividades laborales emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 6 y tener en cuenta los lineamientos de semaforización y estado de excepción emitidos por el COE cantonal.

- Se debe cumplir con todos los lineamientos emitidos por las autoridades competentes en salud y seguridad laboral en el trabajo.

4.3.3. Protocolo de arribo al establecimiento.

El Hostal Casa de Lidice deberá cumplir con los siguientes lineamientos para preservar la salud de todos quienes forman parte del establecimiento y sus visitantes:

- Garantizar el uso de equipos de protección a los empleados que reciben a los huéspedes, cumplir los protocolos según el anexo 26, página 341; es importante que se coordine la dotación de los equipos para el personal.
- El establecimiento es responsable de informar y colocar letreros con toda la información relativa al COVID-19 a los visitantes y empleados, esta información debe estar ubicada en zonas visibles de las áreas comunes del hostal.
- Verificar que todos los huéspedes usen mascarilla al ingresar a las instalaciones.
- Brindar a todos los huéspedes alcohol gel al 70% antes de ingresar al establecimiento.
- Colocar información visible, de preferencia un afiche o papel informativo, al ingreso del establecimiento con los protocolos de bioseguridad aplicados en el mismo, además se debe colocar:
 - ✓ Cuestionario de sintomatología para que el huésped responda al ingreso al establecimiento. (Ver anexo 30, pág. 350).
 - ✓ Implementar un termómetro de aproximación al ingreso para tomar la temperatura de los huéspedes.
 - ✓ Si se reporta el caso de respuestas positivas en el cuestionario de ingreso o un cambio en la temperatura mayor a 38 grados centígrados en algún huésped, se debe atender al paciente en lo posible fuera del establecimiento y la persona que lo atiende debe cambiar su equipo de protección personal al ingresar de nuevo a realizar sus funciones.

- ✓ En caso de un caso sospechoso de la enfermedad, se deberá aplicar el “Protocolo para establecimientos de alojamiento turísticos en posibles casos sospechosos de COVID-19”, establecido por el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
- Implementar señalética para el distanciamiento social en el piso a las afueras del establecimiento.
- El hostel deberá siempre realizar la desinfección de equipaje, bolsas y equipos electrónicos de los huéspedes, siguiendo el “Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COOVID-19”, emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 1 Agua segura, saneamiento y gestión de residuos.
- Llevar un registro de todas las personas que ingresen al establecimiento, en lo posible un registro digital, en el que se incluya nombre completo, número de teléfono, y correo electrónico; en caso de necesitar informar sobre algún acercamiento a un caso sospechoso o confirmado de COVID-19.

4.3.4. Medidas de información al viajero.

Es importante que el establecimiento informe las medidas de bioseguridad que son necesarias aplicar dentro del establecimiento para prevenir contagios de COVID-19 entre los huéspedes que visitan el hostel, a continuación se detallan las medidas que se deberán aplicar:

- Implementar letreros con información en áreas comunes y habitaciones en las que se detalle lo siguiente:
 - ✓ Números de emergencia: 1-7-1 y 9-1-1.
 - ✓ Principales síntomas de alerta, medidas de prevención y medidas de respuesta frente a la propagación de la enfermedad.
 - ✓ Medidas de bioseguridad y protección básicas para prevenir los contagios por COVID-19, las medidas se pueden observar en el anexo 28, página 346.

- ✓ Medios de comunicación oficiales del país, redes sociales, páginas web y líneas de contacto de emergencia.
 - ✓ Hospitales, clínicas, farmacias o centros de salud que se encuentren cercanos al hostal.
 - ✓ Medidas sobre el uso adecuado de equipos de protección personal acorde al anexo 26, página 341.
- Garantizar la dotación de equipos de protección personal, el establecimiento será responsable de facilitar la dotación de equipos de protección a los huéspedes; se deberá informar sobre las medidas de bioseguridad y tener en cuenta las medidas de seguridad y salud en el trabajo emitidas por las autoridades encargadas.

4.3.5 Recepción de los huéspedes en el lobby.

Se recomienda al establecimiento cumplir con las siguientes disposiciones para prevenir contagios o casos sospechosos por COVID-19.

- Garantizar el uso de equipos de protección personal.
- Informar a los huéspedes e implementar información en carteleras de áreas comunes sobre las medidas de bioseguridad y propagación de COVID-19.
- No colocar revistas, periódicos en el lobby, estos implementos son considerados principales propagadores de la enfermedad.
- Colocar dispensadores de alcohol gel al 70% en lugares específicos para el uso de trabajadores y huéspedes.
- Antes de atender a un huésped y después de atenderlo se debe desinfectar las superficies del mostrador.
- Implementar basureros que tengan tapa accionada con pedal, para evitar el contacto con la piel.
- Restringir el acceso de personas que no estén registradas en el establecimiento.

- Las llaves de las habitaciones se desinfectarán antes de entregarlas a los huéspedes y después de recibirlas en recepción.
- Al momento de realizar las transacciones monetarias, si el cliente paga con tarjeta de crédito se evitará en lo posible el intercambio de pertenencias del personal al cliente; en caso de pagos en efectivo se recomienda desinfectar el dinero mediante cajas ultravioleta, de no ser posible tratar de evitar lo máximo posible el contacto con el dinero.

4.3.5. Servicio técnico y mantenimiento.

Se recomienda al establecimiento adoptar las siguientes medidas de bioseguridad para prevenir contagios por COVID-19.

- Si el establecimiento cuenta con lavavajillas, verificar el correcto funcionamiento de las mismas, la temperatura se debe mantener mayor a 80 grados centígrados y la cantidad de los productos químicos debe ser de acuerdo a lo indicado por el proveedor del equipo.
- Revisar por lo menos dos veces al día el correcto funcionamiento y adecuado abastecimiento de los dispensadores de gel desinfectante, en caso de que alguno falle es importante reemplazarlo por otro y mantener un registro de estos implementos.
- Todos los días se deberá revisar el funcionamiento y limpieza de los sanitarios, lavamanos, manijas de las puertas y grifos de baños comunes, es importante llevar un registro de la limpieza diaria y desinfección de los mismos.

4.3.6. Servicio de alimentación.

Es importante que el establecimiento siga las siguientes recomendaciones establecidas en el protocolo, ya que a pesar de que el COVID-19 no se transmite por medio de los alimentos, sí puede generar una contaminación cruzada, por lo que es necesario cumplir con medidas de bioseguridad para prevenir contagios dentro del hotel.

4.3.6.1. Recepción y almacenamiento de alimentos.

- Implementar medidas recomendadas por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), y su protocolo de recepción de alimentos.
- Restringir el acceso de los proveedores dos metros atrás de la puerta por donde se reciban los productos, es importante señalar el piso la distancia correcta.
- Los proveedores deben obligadamente usar el equipo de protección personal adecuado.
- Realizar las compras a proveedores que mantengan dentro de sus políticas establecidas por gerencia, políticas y procedimientos de prevención de contagios de COVID-19.
- Realizar desinfección por aspersión fina en el área de recepción de productos y mercadería.

4.3.6.2. Manipulación de alimentos.

- Implementar todas las medidas establecidas por las autoridades sanitarias.
- Garantizar el uso de equipos de protección personal para todos los trabajadores del establecimiento.
- Colocar información sobre las medidas de protección básicas, prevención de contagios y medidas ante la propagación de COVID-19 en la cocina y zonas comunes.
- Colocar información sobre el correcto lavado y desinfección de manos y uso de mascarilla, en la cocina.
- Previo a manipular alimentos se deberá desinfectar utensilios y superficies de preparación, de igual manera se desinfectará al terminar el proceso.
- Realizar una desinfección total del ambiente, dos horas antes de iniciar las actividades en cocina.
- Restringir el ingreso de cualquier persona externa a la cocina, en casos especiales si alguien ingresa deberá usar el equipo de protección personal adecuado.



- Desinfectar con frecuencia los desagües, trampillas de grasa y otros elementos donde se almacene la grasa.

4.3.6.3. Comedores y bares.

En este caso el establecimiento deberá aplicar estas medidas de bioseguridad en el área de comedor, es importante que se cumplan las medidas para prevenir contagios dentro del hostal.

- Garantizar el uso de equipos de protección personal para todos los trabajadores del establecimiento.
- Colocar información sobre las medidas de protección básicas, prevención de contagios y medidas ante la propagación de COVID-19 en las áreas comunes y el comedor, además se debe informar al huésped sobre las medidas que se aplican en el establecimiento.
- Brindar alcohol gel al 70% al ingreso y salida del comedor, además se debe contar con dispensadores en áreas comunes. Se debe cumplir con el aforo permitido según lo disponga el COE Nacional.
- Restringir el servicio de bufets.
- Desinfectar toda la vajilla y todos los utensilios que hayan sido usados y hayan podido tener contacto con los huéspedes.
- Lavar manteles y servilletas con frecuencia, aumentando la frecuencia de cambio de los mismos.
- En lo posible ventilar el comedor después de cada servicio.
- Después de cada servicio realizar la limpieza y desinfección del lugar, superficies, máquinas dispensadoras, manijas de puertas, mostradores y cualquier superficie que haya sido tocada por los huéspedes.
- Cumplir con el distanciamiento de dos metros entre cada persona, siguiendo las medidas de aforo respectivos.
- Cumplir con el aforo permitido en áreas comunes.

- Las mesas deberán estar ubicadas de tal manera que se cumpla el distanciamiento de dos metros de distancia entre cada una en espacios cerrados y superior a un metro en espacios abiertos.
- Facilitar la toma de pedidos mediante papel, menús impresos para selección o algún medio digital, con el fin de reducir la comunicación hablada en lo posible.
- Utilizar en lo posible un menú digital, caso contrario desinfectar adecuadamente menús, cartas, esferos o cualquier elemento que tenga contacto con los huéspedes.
- Al momento de realizar las transacciones monetarias, si el cliente paga con tarjeta de crédito se evitará en lo posible el intercambio de pertenencias del personal al cliente; en caso de pagos en efectivo se recomienda desinfectar el dinero mediante cajas ultravioleta, de no ser posible tratar de evitar lo máximo posible el contacto con el dinero.

4.3.7. Limpieza y desinfección.

El establecimiento deberá seguir las siguientes medidas de bioseguridad en cuanto a limpieza y desinfección del hostal.

- Garantizar el uso de equipos de protección personal para todos los trabajadores del establecimiento.
- Cumplir con todas las medidas de protección básicas para prevenir contagios de COVID-19, y seguir las medidas para prevenir la propagación del virus.
- Desinfectar las superficies que tengan contacto con las manos y realizar nebulizaciones ambientales con amonio cuaternario.
- Si se cuenta con fundas anti fluidos de almohadas, deberán ser desinfectadas con alcohol después de cada uso.
- Cumplir con las normas de ingreso y limpieza de habitaciones de huéspedes sospechosos o contagiados de COVID-19, que se encuentren o hayan estado en el



hostal; deberán seguir el Protocolo para establecimientos de alojamiento turístico en posibles casos sospechosos de COVID-19, emitido por el Ministerio de Turismo.

- En caso de ser necesario ingresar a una habitación de un huésped infectado con COVID-19, el personal deberá llevar el equipo de protección personal adecuado, el cual será desechado al salir de la habitación y se deberán cumplir estrictamente las normas de higiene personal.
- Para realizar la limpieza y desinfección, se utilizarán paños que hayan sido previamente lavados y desinfectados con agua y jabón, estos deberán estar limpios cada vez que se los utilice.
- Utilizar toallas de tela que este limpias para secarse las manos, cambiarlas siempre que se encuentren húmedas.
- Desinfectar todas las superficies, manijas de puertas, mostradores, máquinas dispensadoras y cualquier superficie que este expuesta a los huéspedes y personal.
- Al momento de realizar la limpieza y desinfección y cuando la hayan terminado los empleados deberán lavarse las manos, además deberán seguir las especificaciones de los productos e insumos usados.
- Identificar el sistema de ventilación y aislar las habitaciones de las personas que sean sospechoso o positivos a COVID-19.
- Desechar y sellar las bolsas de plástico en las que se desechen los filtros del sistema de ventilación.
- Garantizar ventilación natural y tener medidas de desinfección del aire en áreas de recreación, si no se puede garantizar la desinfección de aire se cerrará el área de recreación.
- Desinfectar todos los implementos utilizados por los huéspedes como llaves, casilleros, perchas, entre otros, por lo menos dos veces al día.



- La mantelería, toallas o ropa de cama se deberá lavar por separado constantemente en agua y jabón, o en lavadora a 60-90 grados centígrados con abundante detergente, además secar la ropa en secadora y planchar con temperatura caliente o con placha a vapor. Es importante que la mantelería y ropa sucia no se debe sacudir y no debe entrar en contacto con la piel.
- Implementar un manual de lavado de prendas para el personal.
- Si se cuenta con mantelería que no se pueda lavar, esta se deberá desinfectar regularmente.
- Establecer horarios de limpieza y desinfección de las diferentes áreas comunes del establecimiento.

4.3.7.1. Manejo de desechos.

El establecimiento deberá seguir las siguientes recomendaciones en cuanto a manejo de desechos en medio de la pandemia por COVID-19, para prevenir contagios dentro de las instalaciones.

- Se deben eliminar los desechos como mascarillas o pañuelos en una funda de plástico (funda 1) en un tacho de basura, estos desechos no se consideran reciclables ni pueden ser usados después ya que podrían estar contaminados, seguir el Protocolo de manejo de desechos generados ante un evento de COVID-19, emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 1.
- Cuando los desechos de la funda 1 hayan alcanzado las tres cuartas partes de la funda, deberán ser rociados con desinfectante, cloro mezclado con agua, además se debe evitar que la funda se moje demasiado y genere líquidos que podrían derramarse, luego se cerrara la funda adecuadamente.

- Introducir la funda 1 en una segunda funda (funda 2), y realizar el mismo proceso de desinfección que con la primera funda, al final se cerrara la funda 2 adecuadamente evitando interferir con la funda 1.
- Depositar la funda 2 en una tercera funda (funda 3) con el resto de residuos que no causen la ruptura de las fundas, cerrar la tercera funda con un nudo adecuado para evitar que se abra, se deberá realizar el mismo proceso de desinfección que con las anteriores fundas, evitando el exceso de líquidos.
- Después de desinfectar la tercera funda, si es necesario se deberá almacenar la misma en un lugar adecuado y seguro, en donde no puedan acceder niños ni mascotas; los desechos no deben estar almacenados por más de 72 horas.
- La funda 3 se desechara acorde a los horarios de recolección de desechos que se realiza por la empresa EMAC.
- La persona encargada de sacar la basura deberá realizar un proceso de higiene de manos completo.
- Es importante que se cumplan con las disposiciones establecidas por las autoridades sanitarias en cuanto al desecho de desperdicios.

4.3.8. Gerencia y manejo organizacional.

Es importante que los altos mandos del establecimiento cumplan y hagan cumplir las siguientes medidas de bioseguridad establecidas en el protocolo, con el fin de prevenir y mitigar los contagios por COVID-19 en las instalaciones.

- Garantizar la aplicación de este protocolo durante la reactivación de actividades por la emergencia sanitaria y de acuerdo a lo emitido por el COE Nacional.
- Solucionar y gestionar los incidentes que pudieran presentarse en el hostal.
- Socializar con el personal todas las medidas de bioseguridad de prevención sanitarias dictadas por las autoridades competentes para prevenir el COVID-19.



- Si se ha expuesto de forma directa a un paciente confirmado de COVID-19, se cumplirá el aislamiento preventivo establecidos en el Protocolo de aislamiento preventivo para personas con sospecha o positivo de COVID-19, emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y atención Prehospitalaria
- Personas con sintomatología sospechosa deberán retornar a casa.
- Deben realizarse inspecciones diarias por la gerente, en las áreas de preparación de alimentos y asegurar que se cumplan con los protocolos de higiene y limpieza.
- Si se presentan casos sospechosos se debe crear un comité de crisis con todos los departamentos del establecimiento.
- Realizar un registro en donde se evidencien todas las acciones que se lleven a cabo, se debe especificar fecha, hora, personas responsables, entre otros, esta información debe ser guardada, además incluir información como partes de limpieza o bajas laborales.
- Mantener actualizadas todas las noticias e información recomendadas por las autoridades respectivas.
- Implementar capacitaciones virtuales para el personal en temas de salubridad e inocuidad.
- Brindar al personal la información y capacitación sobre precaución y control de infecciones y dotarlos con equipos de protección personal suficiente.
- Incluir dentro de la gestión la implementación de letreros que incluyan información necesaria sobre maneras de prevenir la infección, se deben colocar en áreas visibles para todos quienes se encuentren en el establecimiento.
- Implementar y aprobar protocolos que aseguren la desinfección en otras áreas del establecimiento.
- Realizar y coordinar el seguimiento de síntomas del personal diariamente hasta que regresen a sus actividades laborales.



- Tener un aprovisionamiento e inventario de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel, estos deberán contar con Registro Sanitario emitido por el ARCSA, también se deberá contar con fundas plásticas para la gestión de los desechos.
- Adaptar el área de lavado de manos con lo siguiente:
 - ✓ Dispensador de jabón líquido.
 - ✓ Dispensador de papel, toalla o secadora de manos.
 - ✓ Dispensador de alcohol gel o desinfectante para manos.
- Cumplir con las medidas de distanciamiento, en espacios abiertos de al menos un metro de distancia y en espacios cerrados 2 metros de distancia entre persona y persona.

En el presente capítulo se ha cumplido con el tercer objetivo planteado, el cual corresponde a: establecer los nuevos protocolos de bioseguridad post-COVID 19 para el Hostal Casa de Lidice, se ha revisado el “Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19”, el mismo presenta lineamientos generales y específicos que se deben aplicar en el establecimiento para prevenir, mitigar y reducir los contagios por COVID-19, siendo fundamentales para luchar contra la actual pandemia que afecta al mundo entero.

CONCLUSIONES

Para finalizar este trabajo de titulación se presentan las siguientes conclusiones del Hostal Casa de Lidice:

1. En el Hostal Casa de Lidice se conocen procesos de hotelería suficientes para llevar a cabo las gestiones necesarias para que el hostel funcione, pero un punto negativo es que se desconocen procesos hoteleros básicos y necesarios en cada departamento del establecimiento.
2. El establecimiento no cuenta con estrategias de marketing que ayuden a la promoción del establecimiento en diferentes plataformas, redes sociales o agencias de viajes.
3. El hostel es un lugar acogedor y brinda servicios de calidad a sus huéspedes, sin embargo, se desconocen muchos procesos de gestión y desarrollo sostenible que podrían beneficiar a los propietarios del establecimiento como a quienes lo visitan.
4. El hostel conoce los efectos del cambio climático y la contaminación producidos por el sector turístico y hotelero, pero no realizan acciones sostenibles suficientes para ayudar a minimizar estos problemas.
5. El establecimiento desconoce las certificaciones de sostenibilidad a las que podría aplicar en caso de querer realizar cambios en su gestión y procesos hoteleros.
6. El hostel carece de políticas empresariales estrictas y manuales de procesos que guíen al establecimiento a conseguir objetivos adecuados para su gestión y beneficio.
7. El hostel no cuenta con el número de personal adecuado y capacitado en educación ambiental, primeros auxilios, seguridad alimentaria, seguridad laboral, salud, etc., para realizar adecuadamente todas las actividades dentro del establecimiento.
8. El establecimiento no cuenta con rutas de evacuación ni un manual de seguridad estricto en el que se detallen protocolos que resguarden la salud y vida de todos quienes están en el mismo.



9. El hostel no realiza evaluaciones que demuestren el rendimiento del personal en el cumplimiento de sus actividades.
10. El hostel desconoce políticas socio-culturales que trabajen en beneficio de la comunidad local y no participa en actividades culturales y sociales, además no promueve el turismo nacional y local.
11. El hostel no cuenta con políticas que protejan el patrimonio histórico-cultural.
12. El establecimiento cuenta con equipos que reduzcan el consumo de agua y energía, pero no son suficientes para minimizar el impacto climático, además se utilizan algunos productos que no son biodegradables o reciclables.
13. El hostel no realiza un seguimiento de la cantidad de desechos generados por cada área, pero si se realiza una clasificación adecuada de desechos.
14. El establecimiento no brinda información indispensable a huéspedes y trabajadores acerca de las acciones sostenibles adecuadas para reducir y mitigar los impactos negativos producidos por las actividades hoteleras.
15. El hostel no cuenta con manuales de procesos en los que se detallen acciones que prevengan y mitiguen la contaminación y los impactos ambientales producidos por las actividades hoteleras.
16. El hostel tiene un trato justo con su personal de trabajo y les brinda un lugar de trabajo agradable y vida digna, pero no realizan un entrenamiento previo a los nuevos trabajadores.
17. El hostel realiza un control de productos y alimentos adecuado, sin embargo se desconocen pautas esenciales para los procesos de almacenamiento y abastecimiento.
18. El establecimiento cuenta con procesos de reciclaje, reutilización y reducción de desechos, pero no se cuenta con un programa estricto para la realización correcta de estos procesos.



19. El establecimiento cuenta con medidas de bioseguridad necesarias para proteger la salud de las personas frente a la nueva pandemia por coronavirus.
20. El hostel no cuenta con suficiente información esencial que sea visible para los huéspedes y trabajadores, sobre las medidas de prevención y propagación del virus COVID-19.

RECOMENDACIONES

Al culminar el presente trabajo de intervención, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. El Hostal Casa de Lidice deberá implementar manuales de procesos para las diferentes áreas del establecimiento, en los que se deberán incluir políticas empresariales, socio-culturales y ambientales que servirán de ayuda para mejorar e impulsar los procesos y servicios del establecimiento.
2. Integrar a nuevos trabajadores que puedan ayudar a reducir la carga laboral del personal actual y a agilizar procesos y servicios, además brindarles entrenamiento para la realización de sus actividades.
3. Implementar una página web y actualizar la información sobre los servicios y precios del establecimiento en diferentes sitios web, redes sociales y agencias de viajes online.
4. Realizar una correcta estructura organizacional en la que todos, incluyendo trabajadores y propietarios, puedan mantener una comunicación efectiva y tomen decisiones correctas en conjunto.
5. Implementar programas de buenas prácticas sostenibles para el establecimiento, en los cuales se detallen acciones y procesos que ayuden a reducir los impactos negativos que se generan en el hostal.
6. Cambiar productos con químicos y perjudiciales para la salud y el medio ambiente por productos biodegradables o amigables con el medio ambiente, así también consumir productos naturales y sin químicos.
7. Fomentar la libertad de opinión y trabajo digno para todo el personal del establecimiento, incluyendo otorgar todos los beneficios de ley y cumpliendo el código de trabajo.
8. Motivar y promover el consumo de productos, alimentos y demás servicios de proveedores locales.



9. Conocer y participar en las diferentes certificaciones disponibles a las que el hostel podría aplicar con empresas internacionales, para lograr beneficios a largo plazo.
10. Realizar capacitaciones para el personal en temas como: primeros auxilios, atención al cliente, seguridad, calidad en el servicio, ventas, educación ambiental, seguridad alimentaria, idiomas, procesos de limpieza y normas de higiene.
11. Organizar los departamentos del establecimiento de manera adecuada para que exista un correcto desempeño de funciones en cada uno y una adecuada comunicación para la prestación de servicios.
12. Integrar a personal capacitado para el mantenimiento de equipos e instalaciones y la seguridad del personal y los huéspedes del establecimiento.
13. Implementar un código de ética en el que se detallen los valores de la empresa y su compromiso con trabajadores y clientes.
14. Recolectar y promocionar información sobre las tradiciones, cultura, historia y sitios turísticos de la ciudad y la provincia con el fin de compartir esa información con los huéspedes que lleguen al establecimiento.
15. Promocionar dentro de los servicios del establecimiento el turismo nacional, con programas de promociones o descuentos, trabajando de la mano con agencias de viajes o transporte turístico de la ciudad y la provincia.
16. Participar y promover la participación en diferentes actividades sociales realizadas por la comunidad local, con el fin de demostrar apoyo a la población.
17. Participar con organizaciones sin fines de lucro en programas de conservación y protección del medio ambiente y el patrimonio natural, cultural e histórico.
18. Implementar un plan de seguridad en el que se detallen simulacros, plan de prevención de riesgos en el trabajo, rutas de evacuación y diversos protocolos en caso de emergencias.



19. Constatar el cumplimiento de lo detallado en los manuales establecidos, para evitar errores en el servicio y en los diferentes procesos del hostal.
20. Cumplir e implementar todas las medidas de bioseguridad establecidas por el COE Nacional y Cantonal, para evitar la propagación del virus dentro de las instalaciones del establecimiento.



BIBLIOGRAFÍA

Agencia de la ONU para los Refugiados. (2017). *Organizaciones No Gubernamentales*.
<https://www.acnur.org/organizaciones-no-gubernamentales.html>

Booking. (2020). *Hostal Casa de Lidice*. <https://www.booking.com/hotel/ec/casa-de-lidice-bed-amp-breakfast.es.html>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (1948). *Tratado y Protocolos Internacionales*. <https://observatoriop10.cepal.org/es/paises/ecuador>

Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). *Nuestro Futuro Común o Informe Brundtland*. Madrid: Alianza, 460 pp.

Conservación y Desarrollo. (1992). *Organización Conservación y Desarrollo*.
<https://www.ccd.ec/about-us/>

Conservación y Desarrollo. Smart Voyager. (2010). *Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones Turísticas de Tierra*. Quito, 74 pp.

Consorcio Clínica Santiago. (s.f.). *Botiquín completo de primero auxilios*.
<https://www.clinicasantiago.com.ec/botiquin-de-primeros-auxilios/>

Ecología y Desarrollo. (2006). *Sistema de Gestión Sostenible*.
https://ecodes.org/documentos/Manual_Basico_SGS_11.2006.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cuenca. (16 de junio de 2020).
Ordenanza para el control y administración del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.
<http://www.cuenca.gob.ec/?q=node/8747>

González, M. (8 de junio de 2020). (Bermeo, D., entrevistadora)

Hoteles más Verdes. (2013). *Asociación de Hoteles de Turismo de la República de Argentina. Reconocimiento Internacional de la Eco etiqueta Hoteles más Verdes de ATH*.



<http://www.hotelesmasverdes.com.ar/reconocimiento-internacional-del-protocolo-de-ecoetiqueta-hotelesverdes-de-aht/>

Instituto de la Sostenibilidad Turística. (2011). *Hoteles eficientes y sostenibles*. Hoteles Sostenibles. www.hoteles sostenibles.com

Mesa Técnica de Trabajo 6. (2020). *Protocolo General para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>

Ministerio del Ambiente. (2015). *Huella Ecológica*. <http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Coronavirus COVID-19*. <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-COVID-19/>

Murga, María. (2009). *La Década por la Educación para el Desarrollo Sostenible. Antecedentes y Significado*. Bordón, Revista de Pedagogía, 2(2), 109-119.

Ordóñez, P. (12 de junio de 2020). (Bermeo, D., entrevistadora)

Organización Mundial de Turismo. (1995). *Carta del Turismo Sostenible. Declaraciones de la OMT*. Volumen 5, número 4. Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/unwtodeclarations.1995.05.04>

Organización Mundial de Turismo. (2015). *Carta Mundial de Turismo Sostenible. Cumbre Mundial de Turismo Sostenible*. Vitoria-Gasteiz. <http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/wp-content/uploads/2016/05/Carta-Mundial-de-Turismo-Sostenible-20.pdf>

Organización Mundial de Turismo. (2005). *Making Tourism more Sustainable - A Guide for Policy Makers*. United Nations World Tourism Organization (UNWTO).



Organización de las Naciones Unidas. (1972). *Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano*. Estocolmo.
<http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2005.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (1992). *Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*.
http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/DEPARTAMENTOS/0614/ASIGNAT/MEDIOAMBIENTE/TEMA%201/%20%20%20%20%20DECLARACI%C3%93N%20DE%20R%C3%8DO%201992.PDF

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivos y Metas de Desarrollo Sostenible*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (16 de junio de 2020). *Centro Histórico de Santa Ana de los Ríos de Cuenca*.
<https://whc.unesco.org/en/list/863/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1977). *Seminario Internacional de Educación Ambiental*. Belgrado, Yugoslavia. 13-22 de octubre de 1975. Informe Final. ED-76. UNESCO-PNUMA.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2012). *Educación para el Desarrollo Sostenible, libro de consulta*. París, Francia.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000216756/PDF/216756spa.pdf.multi>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Coronavirus*. https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Rainforest Alliance. (2005). *Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Guatemala: Estudio SAE.



ANEXOS



ANEXO 1: DISEÑO APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO.



**UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS
PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE SEGÚN LA RAINFOREST ALLIANCE
VERSIÓN 2005 Y LA NORMA SMART VOYAGER VERSIÓN 2010 APLICADO AL
HOSTAL CASA DE LIDICE.**

**Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de: Licenciatura en
Hotelería**

**Línea de Investigación 3: Los Sistemas de Calidad aplicados al área de
hospitalidad y hotelería.**

Directora:

Mg. Marcela Alexandra Galarza Torres

Autora:

Daniela Alexandra Bermeo Méndez

Cuenca – Ecuador

Febrero 2020



1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Propuesta para la implementación de un manual de buenas prácticas para turismo sostenible según la Rainforest Alliance versión 2005 y la norma Smart Voyager versión 2010 aplicado al Hostal Casa de Lidice.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

Daniela Alexandra Bermeo Méndez

daniela.bermeom@ucuenca.edu.ec

Línea de Investigación 3.- Los Sistemas de Calidad aplicados al área de hospitalidad y hotelería.

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El presente trabajo de intervención plantea proponer un manual de buenas prácticas para turismo sostenible para el Hostal Casa de Lidice de la ciudad de Cuenca, partiendo de un diagnóstico general del establecimiento de alojamiento y un análisis exhaustivo acerca de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible, con el fin proponer alternativas que ayuden al desarrollo ambiental, social y económico del establecimiento.

Hoy en día los turistas consideran como relevantes los aspectos sostenibles de un establecimiento y un destino antes de tomar la decisión viajar; por lo tanto, es importante incrementar prácticas más responsables que se adecuen a sus necesidades y expectativas.

El desarrollo sostenible tiene como objetivo no comprometer los recursos para las generaciones futuras y de esta manera implantar procesos que se manejen de manera adecuada para evitar generar impactos negativos tanto a las comunidades, las empresas, el medioambiente y los consumidores.

La propuesta de un manual de buenas prácticas para turismo sostenible estará orientado a fortalecer los procesos en las diferentes áreas del establecimiento de alojamiento, exclusivamente al Hostal Casa de Lidice ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, con lo cual se brindará un servicio de calidad a los clientes y mejorará los procesos de trabajo del personal del hostal, empleando como principal herramienta la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance del año 2005 y la norma Smart Voyager del año 2010. Ambos documentos elaborados por la Organización de Conservación y Desarrollo, con sede en la ciudad de Quito.

Por otro lado, ante el reciente brote de coronavirus, el cual ocasionó una pandemia a nivel mundial, el turismo y la hotelería deberán adaptarse a nuevas medidas de bioseguridad que permitirán mejorar las relaciones con los usuarios y los miembros que laboran en el área del turismo y la hospitalidad. Los hoteles a nivel nacional tendrán que acogerse a protocolos brindados por el Ministerio de Turismo del Ecuador, el cual está enfocándose en frenar el contagio del virus en los establecimientos de alojamiento turístico y mantener la salud y la seguridad de la comunidad.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

En la actualidad, existe un notable crecimiento de interés acerca de la conciencia ambiental y el equilibrio con el entorno, con las comunidades y las empresas, por lo que se ha visto necesario estudiar los efectos y el estado del medioambiente, la sociedad y la economía del sector hotelero y turístico, debido a que cada día se exige implementar procesos de control y mejora continua con el fin de garantizar la calidad de los procesos y servicios turísticos (Acevedo, Severiche, 2013).

La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo principal de las Naciones Unidas, encargada de promover el desarrollo del turismo responsable, sostenible y accesible para todos, afirma que:

El sector turístico es el tercer mayor sector de comercio internacional, con el 10,4% del producto interior bruto (PIB) y responsable de 313 millones de puestos de trabajo en todo el mundo, el sector turístico realiza un aporte significativo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2018).

A nivel mundial y a través de un estudio realizado por la Universidad de Griffith (2016) se constató que la cuota de mercado de turismo sostenible Ha incrementado considerablemente de un 7% en el año 2010 a un 25% en el 2016, en el mismo año Booking realizó encuestas sobre viajes sostenibles a

1.000 de sus usuarios, los cuales revelaron que el 42% de los encuestados se consideran viajeros sostenibles. Así mismo, 68% de los encuestados afirmaron que preferirían un establecimiento de alojamiento si supieran que el mismo es ecológico, determinando así que los turistas están dispuestos a pagar más por marcas sostenibles (Leal, 2018).

Las personas utilizan su tiempo libre para prácticas turísticas sostenibles, la nueva demanda busca lugares innovadores y ofertas originales y presentan un alto nivel de interés en el conocimiento de los destinos turísticos. Esto demuestra que las principales preocupaciones de las personas hoy en día ya no son problemas económicos o de seguridad, sino se preocupan por la calidad de vida, protección del medioambiente y el desarrollo individual, lo que los convierte en turistas selectos (Bertoni, 2008).

Por consiguiente, existe gran preocupación global ya que el turismo y la hotelería se han desarrollado de manera considerable los últimos años causando un incremento de los impactos negativos sobre el planeta como son: la renovación de recursos naturales, contaminación del medio ambiente y la redistribución de riquezas en todo el mundo; es por esto que la OMT se enfoca en incorporar certificaciones que ayuden a mejorar estos aspectos y fomentar las buenas prácticas de turismo sostenible.

Por lo tanto, en Ecuador Smart Voyager Tierra, es el sello de certificación brindado por la Organización de Conservación y Desarrollo; es una de las principales certificaciones en el país que operan con el propósito de crear conciencia en cuanto a aspectos económicos, ambientales sociales y de seguridad, pues su aplicación conlleva a que los establecimientos de alojamiento obtengan una reducción de actividades negativas en sus procesos de operación.

Smart Voyager cuenta con 35 establecimientos de alojamiento certificados en el país, pero en la provincia del Azuay no se cuenta con ningún establecimiento que forme parte del programa de certificaciones (Organización de Conservación y Desarrollo, 2010).

Así mismo, en la ciudad de Cuenca, especialmente en el centro histórico de la ciudad, se hace notable la necesidad de establecimientos de alojamiento que se dediquen a implementar estas certificaciones, haciendo parte de sus procesos nuevas pautas para mejorar las operaciones hoteleras y turísticas, esto ayudará a mejorar la imagen corporativa de los establecimientos y así mismo atraerá a nuevos turistas cuya prioridad es la de buscar establecimientos de alojamiento responsables con el entorno.

Por otro lado, el sector del turismo y la hotelería se han visto afectados gravemente en los últimos meses debido a una nueva crisis de salud global, un nuevo coronavirus denominado COVID-19, el cual ha frenado exponencialmente las actividades económicas, productivas y sociales poniendo a prueba a los diferentes gobiernos del mundo y sus estrategias para hacer frente a este nuevo virus. Esta nueva enfermedad de la cual se tuvo reporte de un primer brote el 31 de diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, China, ha causado que millones de personas alrededor del mundo se mantengan en un aislamiento preventivo obligatorio o cuarentenas por

largos períodos de tiempo, esto ha provocado que desde los más grandes países cierren sus fronteras y aeropuertos con el fin de prevenir la propagación del virus. Además a nivel mundial grandes eventos deportivos y conciertos se han cancelado así como las escuelas y colegios han cerrado por la crisis mundial.

Por consiguiente, grandes y pequeñas empresas alrededor del mundo también han sufrido los cambios y han cerrado causando que miles de personas pierdan sus empleos, causando, que además de luchar contra la enfermedad, los gobiernos tengan que sobrellevar la falta de trabajo, la falta de comida, un sistema de salud deteriorado y grandes pérdidas económicas.

La crisis sanitaria ha causado que el sector del turismo alrededor del mundo se paralice y se originen grandes pérdidas económicas. En Ecuador la crisis por COVID – 19 ha causado que el turismo y la hotelería se frenen bruscamente originando la caída de ingresos de un 70%, la gran mayoría de los hoteles en el país están inactivos y será muy difícil que logren recuperarse luego de la crisis, los pocos hoteles que están activos, alrededor de 100 en la ciudad de Quito, operan con el fin de atender a personas que regresan en los vuelos humanitarios y que deben cumplir con la cuarentena obligatoria durante 14 días, estos establecimientos se han acogido a normativas brindadas por el Ministerio de Turismo que ofrecen protocolos específicos que deben seguirse a cabalidad para tratar la situación de emergencia sanitaria (Ministerio de Turismo del Ecuador [MINTUR], 2020).

En la ciudad de Cuenca los establecimientos de alojamiento han tenido que cerrar sus puertas a los visitantes, realizar despidos considerables e incluso algunos no volverán a abrir sus puertas debido a las grandes consecuencias de la pandemia.

El Hostal Casa de Lidice ha cerrado sus puertas al público e incluso ha realizado un cambio en sus tarifas para una próxima apertura, ahora se tendrá que acoger a protocolos de bioseguridad dictados por el Ministerio de Turismo para poder funcionar y brindar sus servicios al público.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Una buena gestión comprende funciones y actividades organizativas que se deben llevar a cabo para conseguir objetivos y metas anheladas, esta gestión forma parte de una estrategia muy bien formulada en cuanto a la sostenibilidad; esto con el fin de plantear una relación entre los aspectos socioeconómicos y tecnológicos y aspectos relacionados con la naturaleza, surgiendo así la gestión basada en el desarrollo sostenible. La frase desarrollo sostenible se menciona por primera vez en el Informe Brundtland (1987), definiéndolo como un proceso en el que las instituciones modificadas, el aprovechamiento de los recursos y la tecnología van de acuerdo y

aumentan su potencial, ya sea futuro o actual, con el fin de mejorar los anhelos y expectativas de las personas (p. 63). La finalidad del desarrollo sostenible es que exista un cambio ambiental, social y económico y que estos impactos no afecten a las generaciones venideras, sin limitar el uso de los recursos naturales, culturales, etc., y que logren gozar de una calidad de vida adecuada (Treviño, Núñez y Camacho, 2003).

Las buenas prácticas son parte fundamental de una buena gestión turística y conducen a una administración sostenible en las empresas, la misma que representa una serie de actos que se realizan en la vida cotidiana. Rainforest Alliance (2005) define las buenas prácticas como un instrumento orientado a facilitar a las empresas, ya sean comunitarias o empresarios pequeños y medianos, la implementación de operaciones específicas que ayuden a mejorar la gestión y se encaminen al turismo sostenible (p. 3).

Estas buenas prácticas que se denominan como responsables contribuyen al desarrollo sostenible basándose en los tres principios de la sostenibilidad que son: Económico, Socio-Cultural y Ambiental.

El turismo sostenible se aplica en todos los tipos de destinos incluidos destinos de gran afluencia de gente, así como de diferente segmentación. El turismo sostenible puede definirse como aquel turismo que conoce las consecuencias futuras y actuales, tanto económicas, ambientales y sociales, para compensar necesidades de los visitantes, el medio, la industria y de las propias comunidades (Organización Mundial de Turismo [OMT], 2018). Por consiguiente, el turismo sostenible tiene como finalidad establecer un equilibrio adecuado entre los tres aspectos fundamentales para garantizar la sostenibilidad. El turismo sostenible debe también presentar un alto grado de satisfacción a los turistas y que esto genere una experiencia de gran nivel para que los vuelva más conscientes de los problemas cotidianos a los que se enfrentan día a día, fomentando así una correcta aplicación de buenas prácticas sostenibles.

Los hoteles alrededor del mundo han ido acoplándose a implementar buenas prácticas ambientales, socio-culturales y económicas, con el fin de ser reconocidos por sus visitantes y demostrar que, como hoteles, hostales u otros establecimientos, pueden llevar un equilibrio adecuado de acuerdo a los principios de la sostenibilidad y la satisfacción de sus huéspedes. Se puede definir un hotel sostenible como:

Alojamientos que, independientemente de su clasificación, categoría, ubicación y/o tipo de operación, tienen como base de su diseño y gestión los principios económico-estratégicos, medioambientales, sociales y culturales. Sus objetivos están determinados



por la satisfacción de las necesidades de los distintos Agentes de Interés o Stakeholders, respetando el entorno y su biodiversidad, en un marco de ética permanente y contribuyendo al desarrollo humano sostenible, buscando mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad presente y futura. (Instituto de la Sostenibilidad Turística [ISTUR], 2011)

De esta manera, se puede decir que la sostenibilidad es muy importante y es un elemento significativo para que un establecimiento hotelero tenga éxito. Lo que se quiere conseguir es que los establecimientos hoteleros, en este caso, el Hostal Casa de Lidice en la ciudad de Cuenca, siga un correcto sistema de aplicación de buenas prácticas sostenibles.

Por otra parte, debido al brote de un nuevo coronavirus denominado COVID – 19 por la Organización Mundial de la Salud (2020), se han establecido a nivel mundial nuevas normas de bioseguridad, las cuales deberán ser acogidas por los diferentes establecimientos con el fin de garantizar la seguridad y salud de los turistas, la ciudadanía en general y de quienes laboran en estos medios.

Los coronavirus son una variedad de virus que causan ciertas afecciones al organismo, desde una gripe común hasta el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS – CoV) o el síndrome respiratorio agudo (SRAS- CoV), hasta el nuevo coronavirus COVID – 19, causante de provocar fiebre, tos o dificultad para respirar aunque en algunos casos puede agravarse causando daños severos al sistema respiratorio o incluso la muerte (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Este virus de fácil propagación y transmisión de persona a persona ha generado pánico en el mundo y ha detenido rápidamente la producción, las relaciones personales y la manera de utilizar los productos y servicios turísticos, por lo que a nivel mundial las normas de bioseguridad están adaptándose para comenzar una nueva normalidad en cuanto al uso y consumo de servicios turísticos.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) está brindando ayuda al Ecuador en cuanto a preparación y protección de las personas afectadas por el COVID – 19 teniendo en cuenta como principal punto los efectos económicos y sociales de la crisis, evaluando los principales sectores productivos como el turismo. Este programa ha implementado un sistema de asistencia digital, el cual ayuda a pequeñas empresas a potenciarse a través redes sociales y estrategias digitales (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo- Ecuador [PNUD],

2020). El Ministerio de Turismo del Ecuador ha creado nuevos protocolos de bioseguridad para la reapertura de establecimientos de alimentos y bebidas y establecimientos de alojamiento, dando pautas concretas para su correcto funcionamiento, esto ha sido impulsado por el Gobierno Nacional con el fin de precautelar la salud y bioseguridad de la comunidad en general. Por lo tanto, el Hostal Casa de Lidice de la ciudad de Cuenca deberá adaptarse a las nuevas normas de bioseguridad para la apertura de su establecimiento, cumpliendo a cabalidad cada norma con el fin de seguir las recomendaciones del Ministerio de Salud y el Ministerio de Turismo del Ecuador y así precautelar la salud y seguridad de la comunidad.

6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS.

6.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una propuesta de un manual de buenas prácticas para turismo sostenible según la Rainforest Alliance versión 2005 y la Norma Smart Voyager versión 2010 aplicado al Hostal Casa de Lidice.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las características generales del Hostal Casa de Lidice de acuerdo a su situación actual.
- Realizar un análisis de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible en el Hostal Casa de Lidice.
- Proponer alternativas sostenibles aplicables para el Hostal Casa de Lidice.

7 Establecer los nuevos protocolos de bioseguridad post COVID -19 para el Hostal Casa de Lidice.

6.3. METAS

Proponer un manual de buenas prácticas para turismo sostenible para el Hostal Casa de Lidice que contribuya al mejoramiento de las actividades, procesos, procedimientos y la gestión sostenible actual del mismo.

Establecer una propuesta de protocolos de bioseguridad ante el nuevo COVID- 19 para el Hostal Casa de Lidice que ayude al manejo de sus funciones y actividades sostenibles con el fin de precautelar la salud y la bioseguridad de la comunidad en general.

6.4. TRANSFERENCIA DE RESULTADOS

Al culminar la elaboración del proyecto de intervención, se entregará un ejemplar del manual de buenas prácticas para turismo sostenible, incluyendo una propuesta de los protocolos de bioseguridad para establecimientos de alojamiento, al propietario del Hostal Casa de Lidice, con el fin de que pueda conocer sobre los procesos y actividades que se realizan en cada uno de los departamentos de su establecimiento y cuáles serán las recomendaciones que se deben llevar a cabo para mejorar el funcionamiento en sus operaciones.

Por último, la propuesta pasará a ser parte de la hemeroteca de la biblioteca Juan Bautista Vásquez para formar parte del repositorio digital de la Universidad de Cuenca, siendo herramienta fundamental en la formación académica de los estudiantes.

6.5. IMPACTOS

6.5.1. IMPACTOS ECONÓMICOS.

El manual de buenas prácticas para turismo sostenible en el ámbito económico, facilitará el desarrollo de una gestión sostenible eficaz, esto permitirá a los establecimientos cuantificar sus beneficios y mejorar la eficiencia de las buenas prácticas en sus operaciones, lo cual incrementará el número de visitantes y mejorará los ingresos económicos del establecimiento.

6.5.2. IMPACTOS SOCIO – CULTURALES.

El manual de buenas prácticas para turismo sostenible en el ámbito socio- cultural, permitirá un contacto más cercano con la comunidad y su entorno rescatando la cultura cuencana, esto brindará una mejor acogida por parte de los visitantes que buscan conocer lugares que estén en contacto con sus propias tradiciones, mejorando así las operaciones de desarrollo turístico del establecimiento.

6.5.3. IMPACTOS ECOLÓGICOS.

El manual de buenas prácticas para turismo sostenible en el ámbito ambiental, permitirá la aplicación de nuevos procesos en los diferentes departamentos que contribuyan a evitar los desperdicios y la contaminación del ambiente, convirtiéndolo en un establecimiento amigable con el medio ambiente y preservador de la biodiversidad y el bienestar de la comunidad.

6.5.4. IMPACTOS DE BIOSEGURIDAD.

La propuesta de nuevos protocolos de bioseguridad permitirá incluir normas en cuanto al contacto con el huésped y la comunidad en general, pues con las pautas específicas para su aplicación se logrará tener un mayor control en nuevos temas de desinfección de espacios y demás áreas, contacto con el cliente y manejo de residuos; que serán las adecuadas para atender al público.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

La propuesta del manual de buenas prácticas para turismo sostenible para el Hostal Casa de Lidice tendrá un enfoque mixto, aplicando metodologías de carácter cuantitativo y cualitativo con la finalidad de cumplir los objetivos de este proyecto de intervención. Así mismo, se llevará a cabo una investigación transversal, lo cual permitirá la observación del caso en un momento específico.

En primera instancia, se pretende determinar las características generales del Hostal Casa de Lidice, para obtener información acerca de cuáles son las principales funciones que los trabajadores realizan, su estructura organizacional, etc., con el fin de conocer en su totalidad al establecimiento implicado; en este sentido, se efectuará una investigación en fuentes secundarias como manuales de procesos, páginas web, entre otros.

Para el objetivo número dos, se plantea la construcción de un análisis situacional actual en relación a la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible en el Hostal Casa de Lidice, para esto se tomará como pauta principal la Guía de buenas prácticas para turismo sostenible propuesta por Rainforest Alliance (2005), siendo esta una herramienta fundamental que proporciona las medidas exactas para realizar las operaciones de turismo sostenible; y, la Norma Smart Voyager (2010), la cual tiene como objetivo realizar una evaluación numérica a través de una auditoría que establece el nivel de concordancia de las prácticas ambientales y sociales. Subsecuentemente, con las variables obtenidas previo el análisis desarrollado se corroborará dicha información en los aspectos: ambiental, socio-cultural y económico; este análisis servirá de apoyo para saber con qué aspectos relacionados con la sostenibilidad cumple el establecimiento.

Por otro lado, se pretende proponer alternativas sostenibles aplicables para el Hostal Casa de Lidice, y de esta manera aportar a la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible en el establecimiento, se plantea utilizar metodologías participativas y obtener la contribución de su grupo humano, para esto se realizarán entrevistas a profundidad, socializaciones y encuestas al personal del establecimiento y a los clientes del mismo, y de esta manera obtener posibles

alternativas viables que ayuden al cumplimiento de la Guía de buenas prácticas para turismo sostenible y la Norma Smart Voyager dentro del Hostal Casa de Lidice, además de apoyarse en la información recabada en el objetivo uno y dos.

Finalmente, se plantea proponer los protocolos para el uso de equipos de bioseguridad y normas de manejo de residuos en establecimientos de alojamiento turístico emitidos por el Ministerio de Turismo del Ecuador, el cual permitirá al Hostal Casa de Lidice trabajar bajo estrictas medidas para el uso de implementos de protección personal y de manejo de residuos con el fin de mejorar y fortalecer la bioseguridad para el personal y usuarios del establecimiento de alojamiento.

8. BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, R.y Severiche, C. (2013). *Evaluación de impactos ambientales en un laboratorio de calidad de aguas*. Producción más Limpia, No. 2-32-38.

Brundtland, H.G. (1987). *Nuestro Futuro Común o Informe Brundtland*.

Comisión mundial del medio ambiente y del desarrollo, Naciones Unidas. Madrid, Alianza, 460 pp.

Bertoni, M. (22 de marzo de 2008). *Turismo Sostenible: su interpretación y alcance operativo*. Argentina. Universidad Nacional de Mar del Plata.

Instituto de la Sostenibilidad Turística. (2004). *Hoteles Sostenibles Certificados Norma HES*. Obtenido de Hoteles Sostenibles: Obtenido de: <http://hotelessostenibles.com/que-es-un-hotel-sostenible/>

Leal, M. del P. (2018). *Turismo Ecológico y Sostenible: Perfiles y Tendencias*. Centro Universitario Internacional Ostelea. España. Obtenido de: [http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe_Turismo Ecologico.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe_Turismo_Ecologico.pdf)

Martínez, A. F. (2016). Terra: revista de desarrollo local. In Terra: Revista de Desarrollo Local (Vol. 0). Obtenido de: <https://ojs.uv.es/index.php/TERRA/article/view/8216/7884>

Melissen Frans, V. G. (2016). *Sustainability challenges and opportunities arising from the owner-operator split in hotels*. (Retos y Oportunidades de sostenibilidad derivados de la división



propietario - operador en hoteles). Revista Internacional de Gestión de la Hospitalidad, 54, 35-42.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (10 de mayo de 2020). *MINTUR. Economía y Turismo*. Obtenido de:
<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras>

Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2020). *Protocolo para el uso de equipos de bioseguridad y normas de manejo de residuos en establecimientos de alojamiento turístico. Quito*

Molina Azorín, J. F., Claver Cortés, E., Pereira Moliner, J., y Tarí Guilló, J. J. (2009). *Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: un análisis de los hoteles españoles. Gestión de la Calidad y Medio Ambiente y Desempeño de las Empresas: Un Análisis de los Hoteles Españoles*. Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa, 18(2), 63–78. Obtenido de:
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/27962/1/2009_REDEE.pdf

Ortega Ochoa, M. F., y Quezada Arias, M. F. (2016). *La Gestión Turística Sostenible: Caso de estudio Hostería Caballo Campana*. Obtenido de:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24423/1/Tesis.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Nuevo coronavirus COVID-19*.
Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>

Organización Mundial de Turismo. (8 de octubre de 2018). Turismo y Comercio y la OMC: Comunicado conjunto de la OMT, OMC, el ITC y el WTTC. Obtenido de:
<https://www2.unwto.org/es/press-release/2018-10-08/turismo-comercio-y-la-omc-comunicado-conjunto-de-la-omt-la-omc-el-itc-y-el->

Organización de Conservación y Desarrollo. (junio de 2010). Programa de Certificaciones de Turismo Sostenible para Operaciones Turísticas de Tierra. Norma Smart Voyager Tierra. Obtenido de Smart Voyager:
http://www.smartvoyager.org/descargas/Norma_SV_Tierra_Vigente.pdf

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo- Ecuador [PNUD]. (10 de abril de 2020). COVID-19: La Pandemia. Obtenido de La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer al COVID-19. Obtenido de: <https://www.ec.undp.org/content/ecuador/es/home/coronavirus.html>

Rainforest Alliance. (2005). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Obtenido de: <https://ra-training-library.s3.amazonaws.com/Guia de Buenas Prácticas de Turismo.pdf>

Rassias, A. (2015). *Del desarrollo sostenible segun Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis*. Revista Ecodiseño y Sostenibilidad, 7, 5, 59. Editorial, Hegoa, Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional ISBN: 978-84-89916-92-0 Páginas:59.

Sergio Sepúlveda. S, M. D. A. G. (2008). *Gestión del Desarrollo Sostenible*. Obtenido de: www.iica.int

Severiche-Sierra, C., Bedoya-Marrugo, E., Meza-Aleman, M., y Sierra-Calderon, D. (2017). *Gestión para la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero:Revisión de la Literatura*. Revista Telos, 19(3), 475–495. Obtenido de: <http://0-eds.b.ebscohost.com.catalog.uoc.edu/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=15c76cd2-a65e-4720-badd-ed12f3c8112a%40sessionmgr102>

Torres, L., Pesántez, S., Barzallo, C., Jaramillo, M., y Armijos, D. (2016). Manual para trabajos de titulación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Unidad de Titulación.

Treviño, A. R., Manuel, J., Núñez, S., y Camacho, A. G. (2003). *El Desarrollo Sustentable: Interpretación y Análisis*. 55–59.

9. TALENTO HUMANO

Talento Humano necesario para realizar el manual de buenas prácticas para turismo sostenible en el Hostal Casa de Lidice.

Recurso	Dedicación	Valor total
Director (a)	1 hora / semana / 12 meses	300,00
Daniela Alexandra Bermeo Méndez	10 horas / semana / 12 meses	788,00
Total	11 horas / semana / 12 meses	1.388,00

10. RECURSOS MATERIALES

Recursos materiales necesarios para realizar el manual de buenas prácticas para turismo sostenible en el Hostal Casa de Lidice.

Cantidad	Rubro	Valor
	Papelería	
6 unidades	Carpetas	\$1,50
400 unidades	Fotocopias	\$15,00
6 unidades	Artículos científicos y libros	\$95,00
5 unidades	Esfero	\$1,50
Total		\$113,00

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de actividades para realizar el manual de buenas prácticas para turismo sostenible en la Hostal Casa de Lidice. Período: febrero 2020, febrero 2021.

ACTIVIDADES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

1. Presentación del diseño del proyecto de intervención.	X											
2. Recolección y organización de la información bibliográfica.		X	X	X								
3. Trabajo de campo.				X	X							
4. Discusión y análisis de la información.						X	X					
5. Depuración de la información levantada.								X				
6. Integración de la información de acuerdo a los objetivos.									X	X		
7. Redacción del trabajo.										X	X	X
8. Revisión final.											X	X
9. Impresión y anillado del trabajo final.												X

10. PRESUPUESTO

Presupuesto necesario para realizar el manual de buenas prácticas para turismo sostenible en la Hostal Casa de Lidice.

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total
Talento Humano Director (a) Estudiante	788,00	300,00	1.088,00
Gastos de la investigación Material de escritorio Bibliografía Internet	\$18,00 \$95,00 \$100,00		\$238,00
TOTAL			1.326,00



12. ESQUEMA

13.

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO 1. Hostal Casa de Lidice. Introducción

- 1.1. Características y Antecedentes Generales.
- 1.2. Ubicación
- 1.3. Servicios.
- 1.4. Situación actual de la empresa.
- 1.5. Estructura Organizacional.
 - 1.5.1. Gerencia.
 - 1.5.2. Departamento de Recepción.
 - 1.5.3. Departamento de Alimentos y Bebidas.
 - 1.5.4. Departamento de Mantenimiento.

CAPÍTULO 2. Análisis de la aplicación de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en el Hostal Casa de Lidice.

Introducción

- 2.1. Análisis acorde a la Guía de Buenas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance
 - 2.1.1. Ámbito empresarial.
 - 2.1.2. Ámbito socio – cultural.
 - 2.1.3. Ámbito ambiental
- 2.2. Análisis acorde a la Norma Smart Voyager.
 - 2.2.1. Política de la empresa.
 - 2.2.2. Conservación de ecosistemas naturales.
 - 2.2.3. Reducción de impactos ambientales negativos.
 - 2.2.4. Trato justo y correcto de los trabajadores.
 - 2.2.5. Capacitación al personal.
 - 2.2.6. Relaciones comunitarias y bienestar local.



- 2.2.7. Estricto control de uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.
- 2.2.8. Manejo integrado de desechos.
- 2.2.9. Información al turista.
- 2.2.10. Seguridad.
- 2.2.11. Planificación y monitoreo.
- 2.2.12. Control de Calidad.

CAPÍTULO 3. Propuesta de alternativas sostenibles aplicables para el Hostal Casa de Lidice.

Introducción

- 3.1. Propuesta de la aplicación de la Guía de Buenas para Turismo Sostenible de Rainforest Alliance en el Hostal Casa de Lidice.
 - 3.1.1. Ámbito Empresarial.
 - 3.1.2. Ámbito Socio – Cultural.
 - 3.1.3. Ámbito Ambiental.
- 3.2. Propuesta de la aplicación de la Norma Smart Voyager en el Hostal Casa de Lidice.
 - 3.2.1. Política de la empresa.
 - 3.2.2. Conservación de ecosistemas naturales.
 - 3.2.3. Reducción de impactos ambientales negativos.
 - 3.2.4. Trato justo y correcto de los trabajadores.
 - 3.2.5. Capacitación al personal.
 - 3.2.6. Relaciones comunitarias y bienestar local.
 - 3.2.7. Estricto control de uso, abastecimiento y almacenamiento de insumos.
 - 3.2.8. Manejo integrado de desechos.
 - 3.2.9. Información al turista.
 - 3.2.10. Seguridad.
 - 3.2.11. Planificación y monitoreo.
 - 3.2.12. Control de Calidad.



CAPÍTULO 4. Propuesta de nuevos protocolos de bioseguridad post COVID - 19 por parte del MINTUR para el Hostal Casa de Lidice.

Introducción

- 4.1 Manejo de elementos de protección personal.
- 4.2 Uso de equipos de bioseguridad.
- 4.3 Manejo de limpieza y desinfección.
- 4.4 Manejo de residuos en el establecimiento.

Conclusiones.

Recomendaciones

Bibliografía.

14. Anexos.

Anexo 1. Diseño aprobado por el Consejo Directivo.



ANEXO 2: BITÁCORA VIRTUAL HOSTAL CASA DE LIDICE (MAYO 2021).


Control Asistencia 2021 - CASA DE LEON 1 - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
106																				
107		CLEINER CABEZAS		CASCALES	1500276546		X						1	1	MARTES 18	MIÉRCOLES 19	SI	22,00		
108		ALEXIS LOOR		GUAYAQUIL	0831632285		X	X					2	2	MIÉRCOLES 19	VIERNES 21	SI	70,00		
109		NATALIE SMITH		EE.UU	0567893062				X				2	1	VIERNES 21	LUNES 24	SI	24,27		
110		JULIAN DIEET		SUAZA	X3676125					X			2	1	SÁBADO 22	DOMINGO 23	NO	30,00		
111		SRIRLEY AJILA RODRIGUEZ		MACHALA	0705679546						X	X	2	2	DOMINGO 23	MARTES 25	NO	47,12	BOOKING	
112																				
113																				
114		ANGEL SANCHEZ	1720442357	GUAYAQUIL	1720442357		X	X					2	2	MIÉRCOLES 19	VIERNES 21	SI	80,00		
115		LUIS CAMPOS							X				1	1	VIERNES 21	SÁBADO 22	SI	25,00	EMPRESA	
116		ALEJANDRO DARIO								X			2	1	SÁBADO 22	DOMINGO 23	NO	25,70	BOOKING	
117																				
118		AGUSTIN AGUNAGA		CUENCA	0051816394		X						1	1	LUNES 17	MARTES 18	NO	24,00		
119		SANTOS CATALINO		EE.UU	C345781940660		X	X	X	X			2	2	MIÉRCOLES 19	VIERNES 21	SI	120,00		
120		ROSITA MOLINA		QUITO	0702417890					X			3	1	SÁBADO 22	DOMINGO 23	NO	40,00	INCLUYE G	
121																				
122																				
123		SANTOS CATALINO		EE.UU	C345781940660		X						2	2	LUNES 17	MIÉRCOLES 19	SI	60,00		
124		ALEXIS AVILES TROYA		GUAYAQUIL	2400312233			X					3	1	MIÉRCOLES 19	JUEVES 20	SI	55,00		
125		JAZMIN MONTOYA		HUACILLAS	0075048077			X	X	X			2	3	JUEVES 20	DOMINGO 23	NO	64,25		

SELECCIÓN DE MESES: ENERO 2021 FEBRERO 2021 MARZO 2021 ABRIL 2021 MAYO 2021 JUNIO 2021 JULIO 2021 AGOSTO 2021




ANEXO 3: PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	MANUAL DE CALIDAD			
	HOSTAL CASA DE LIDICE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
a) Registro del documento b) Cambios y registro c) Presentación del hostel. d) Organigrama y flujogramas de procesos e) Funciones del personal. f) Políticas generales del hostel. g) Procedimientos. h) Responsabilidades. i) Control de actividades. j) Evaluación al personal. k) Evaluación de procesos.				
PUNTOS IMPORTANTES PARA MANUAL DE CALIDAD				
RECEPCIÓN ALIMENTOS Y BEBIDAS – AMA DE LLAVES. GERENCIA	a) ATENCION AL CLIENTE b) CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO c) MANEJO DE PRODUCTOS Y ALIMENTOS d) TECNICAS DE CALIDAD e) LIDEREAZGO f) MANEJO DE PROTOCOLOS DE LIMPIEZA g) MANEJO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA h) QUEJAS i) RECLAMOS j) SUGERENCIAS k) LIMPIEZA SEGURIDAD ALIMENTARIA l) PROTOCOLOS DE MANEJO DE EQUIPOS DE COCINA. m) PLANIFICACIÓN. n) VENTAS			
MANTENIMIENTO - SEGURIDAD	a) MANTENIMIENTO b) PROTOCOLOS DE SEGURIDAD c) PROGRAMAS DE EVACUACION d) PROGRAMA DE GESTION DE RIESGOS.			



ANEXO 4: PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	HOSTAL CASA DE LIDICE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. Propósito:

El presente manual de procesos y procedimientos expone a detalle las políticas y procedimientos conjuntamente con la estructura organizacional de la empresa, descripción de puestos, políticas y procedimientos de las actividades que se realizan en los diferentes departamentos del establecimiento.

2. Alcance:

Este manual detalla los procesos para establecimientos en el sector de alojamiento.

3. Definiciones:

3.1. Producto: Resultado de un proceso.

3.2. Proceso: Conjunto de actividades relacionadas, que transforman elementos de entrada en resultados.

3.3. Satisfacción del cliente: Percepción que tiene un cliente sobre un servicio ofertado y el grado de cumplimiento del mismo.

4. Responsables:

Gerente: Se encarga del uso y provisión de recursos y de la revisión del sistema.

5. Descripción:**5.1. Filosofía de la Empresa****MISIÓN**

Nuestro objetivo es el de interrelacionarnos con muchas personas del entorno que a diario visitan la ciudad, brindar un servicio personalizado al huésped con el fin de satisfacer sus necesidades

poniendo a su disposición al mejor equipo de trabajo y servicios de excelencia y calidad durante su estadía, manteniendo el compromiso y respeto que cada persona merece.

VISIÓN

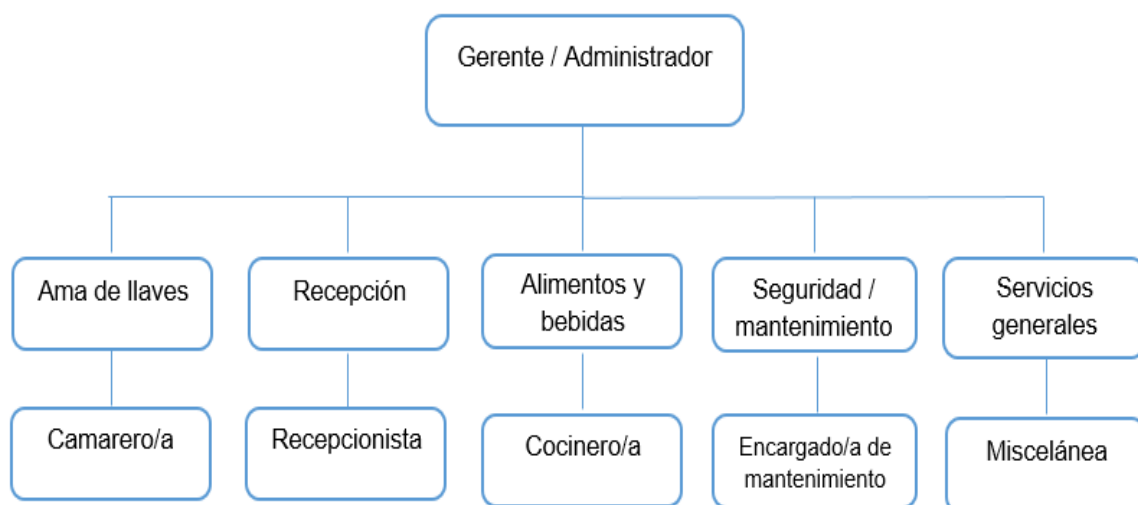
Seguir creciendo y promocionarnos nacional e internacionalmente, que todo el tiempo se mantenga la ocupación del hostel estable y cada vez tratar de brindar un mejor servicio, lograr obtener certificaciones que nos ayuden a posicionarnos como un lugar ambientalmente responsable en la ciudad y así tener visitas de turistas interesados en el cuidado del medio ambiente, remodelar y adecuar el hostel para que la calidad de los servicios cumplan con las expectativas de los clientes.

VALORES

- ❖ Respeto.
- ❖ Trabajo en equipo.
- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Compromiso.

5.2. Estructura Organizacional

5.2.1. Propuesta de Organigrama para el hostel Casa de Lidice.



5.3. Políticas

5.3.1. Departamento de Gerencia

- ✓ En el departamento son responsables de planificar, dirigir y coordinar todas las actividades del establecimiento.
- ✓ Responsables de todos los departamentos y de su correcto funcionamiento.
- ✓ Encargados de la administración del hostel.
- ✓ Responsables de la prestación de servicios de calidad por parte de cada departamento del establecimiento.
- ✓ Se deben crear políticas operativas e institucionales con el fin de satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes.

5.3.2. Departamento de Recepción

- ✓ El departamento de recepción es en donde se organizan y planean las actividades del huésped, incluyendo todas las actividades que se realicen fuera del Hostel Casa de Lidice.
- ✓ En recepción se reciben las y sugerencias de los huéspedes, es importante tener un registro de las mismas y atender a cada una de las sugerencias o pedidos de los huéspedes con la mayor premura y así brindar un servicio de calidad.
- ✓ El trato hacia los huéspedes debe denotar amabilidad y cordialidad, siempre siendo profesionales.

5.3.3. Departamento de alimentos y bebidas.

- ✓ El departamento de alimentos y bebidas es el encargado de elaborar y manipular los alimentos que serán entregados a los huéspedes, estos deben siempre ser elaborados con productos de calidad y bajo estrictas normas de seguridad alimentaria.
- ✓ Todos los alimentos deben seguir un proceso de elaboración y manipulación adecuado.

- ✓ Se deben elaborar los desayunos y demás pedidos por parte de los huéspedes siguiendo normas de bioseguridad e higiene con el fin de brindar un buen servicio.

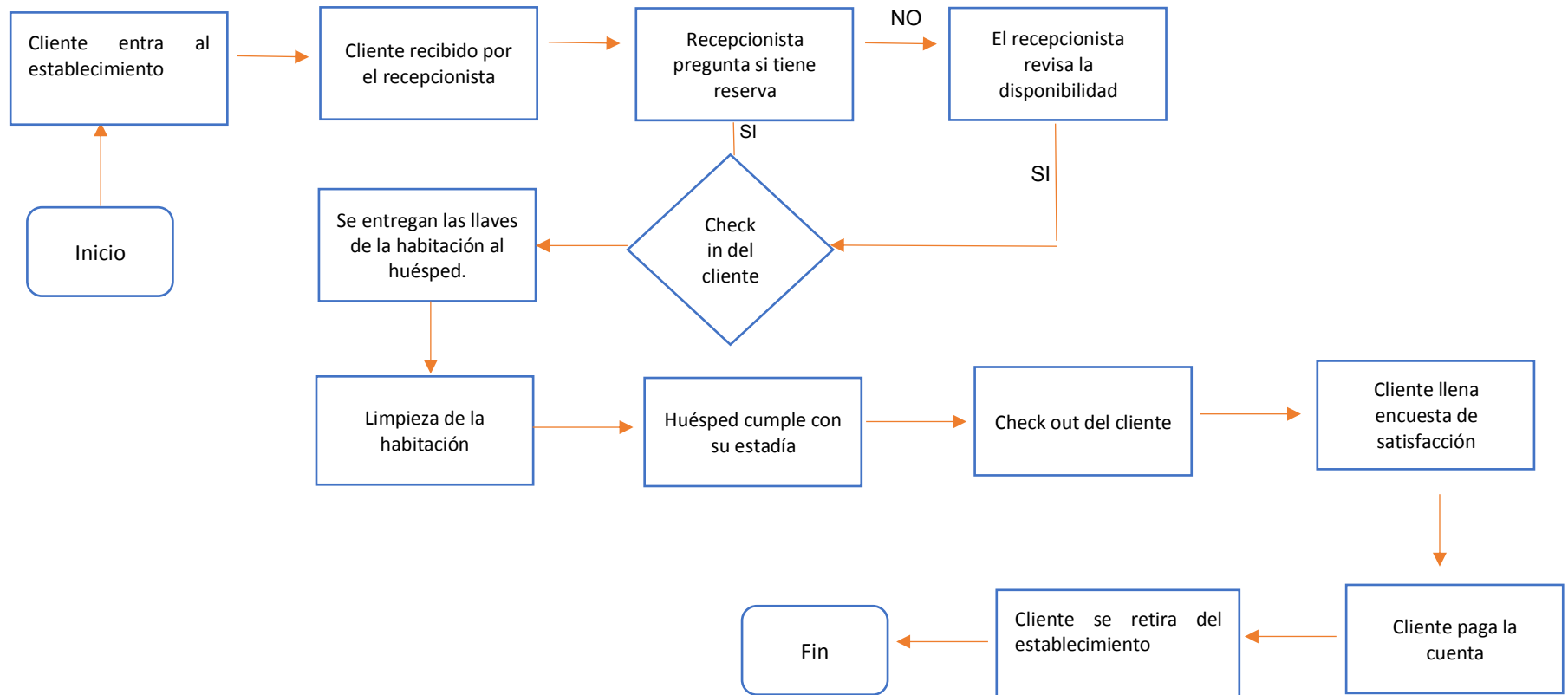
5.3.4. Departamento de Mantenimiento.

- ✓ El departamento de mantenimiento está a cargo del mantenimiento de todas las instalaciones del establecimiento.
- ✓ Se debe realizar una inspección mensual con el fin de detectar averías y brindar soporte lo más pronto posible para que no afecten a la estadía de los huéspedes.
- ✓ El encargado de mantenimiento debe estar dispuesto a solucionar los problemas de la manera más rápida en cuanto el cliente lo solicite.

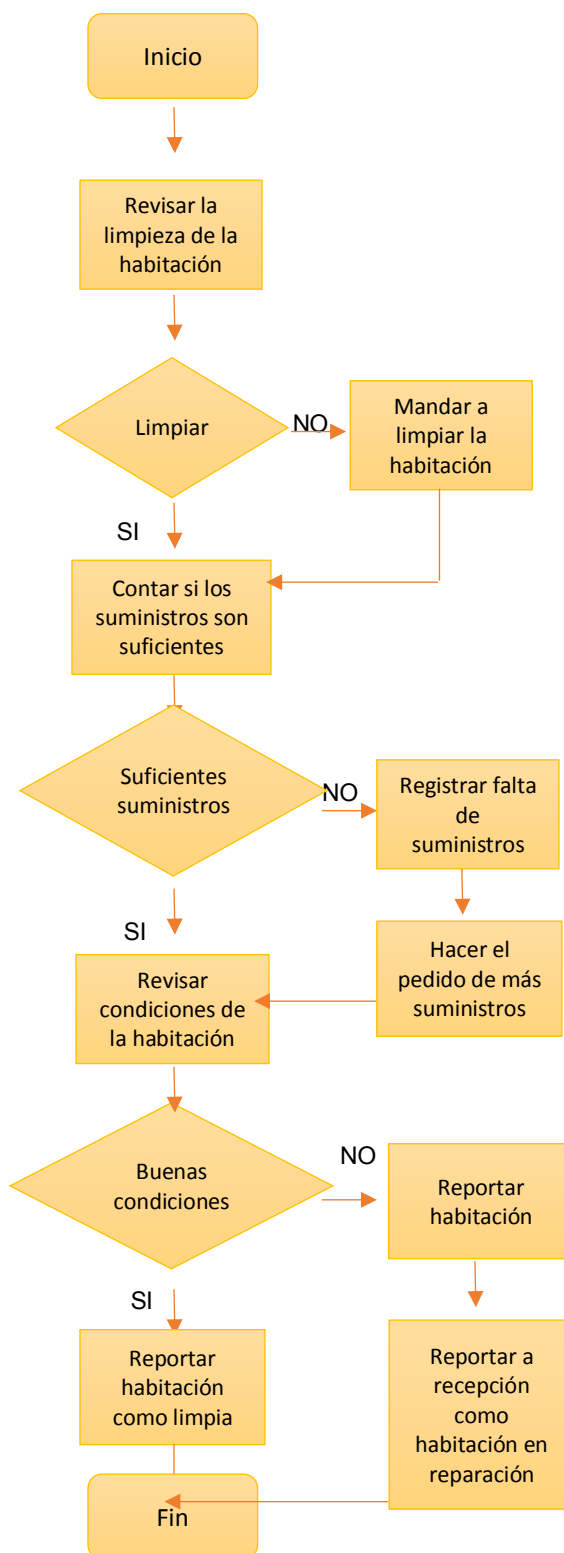
5.3.5. Departamento de Seguridad

- ✓ El departamento de seguridad tiene a su cargo la seguridad de todo el personal que labora en el establecimiento, así como de todos los huéspedes que se encuentran en el mismo.
- ✓ Revisar las cámaras de vigilancia y mantenerse alerta todo el tiempo para mantener el lugar asegurado.
- ✓ Se deben realizar capacitaciones en primeros auxilios y mantener los extintores y botiquines de primeros auxilios siempre dotados.

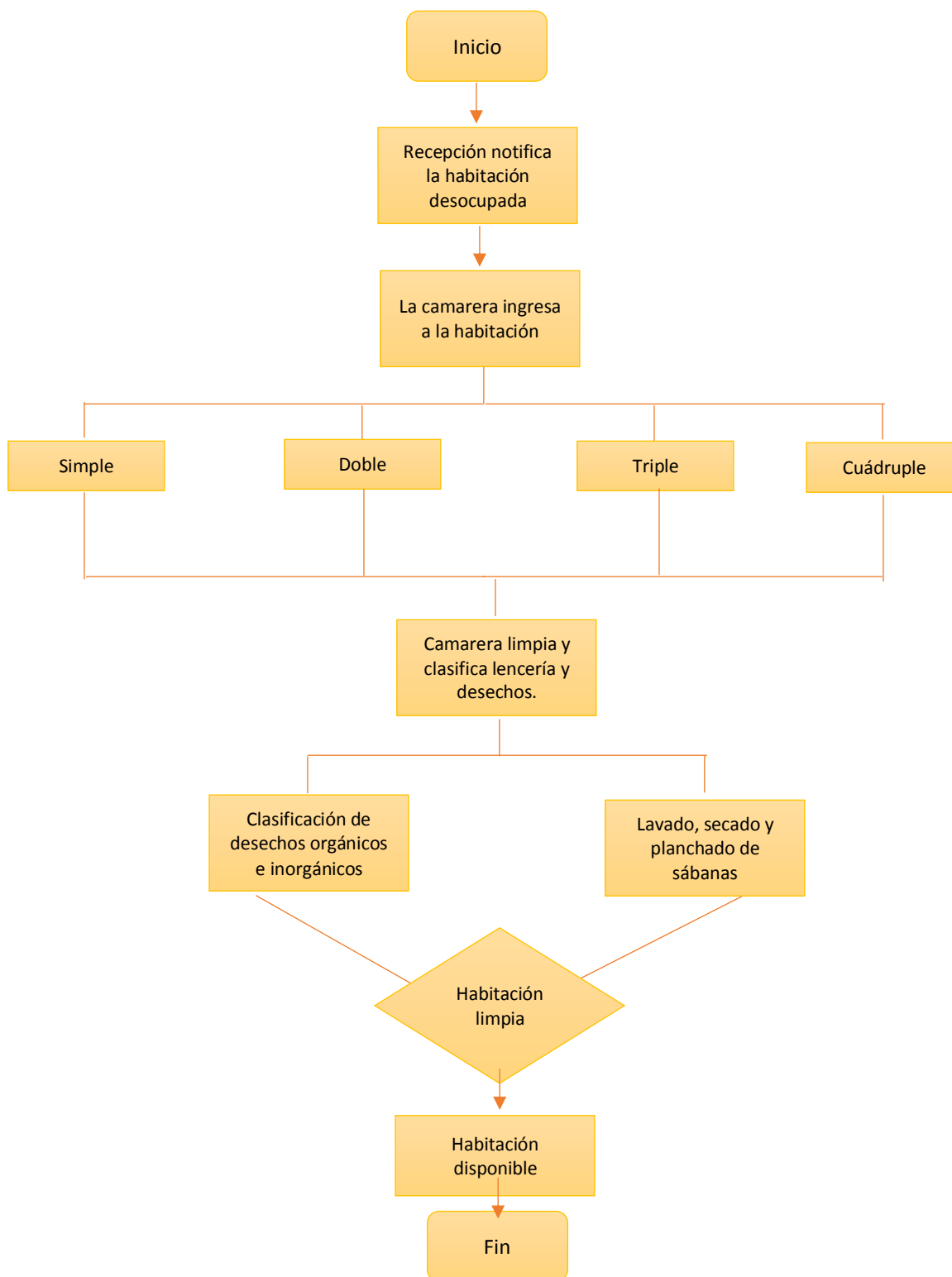
5.4. PROPUESTA DE DIAGRAMA DE PROCESOS Y FLUJO – ENTRADA Y SALIDA DE HUÉSPEDES, DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.



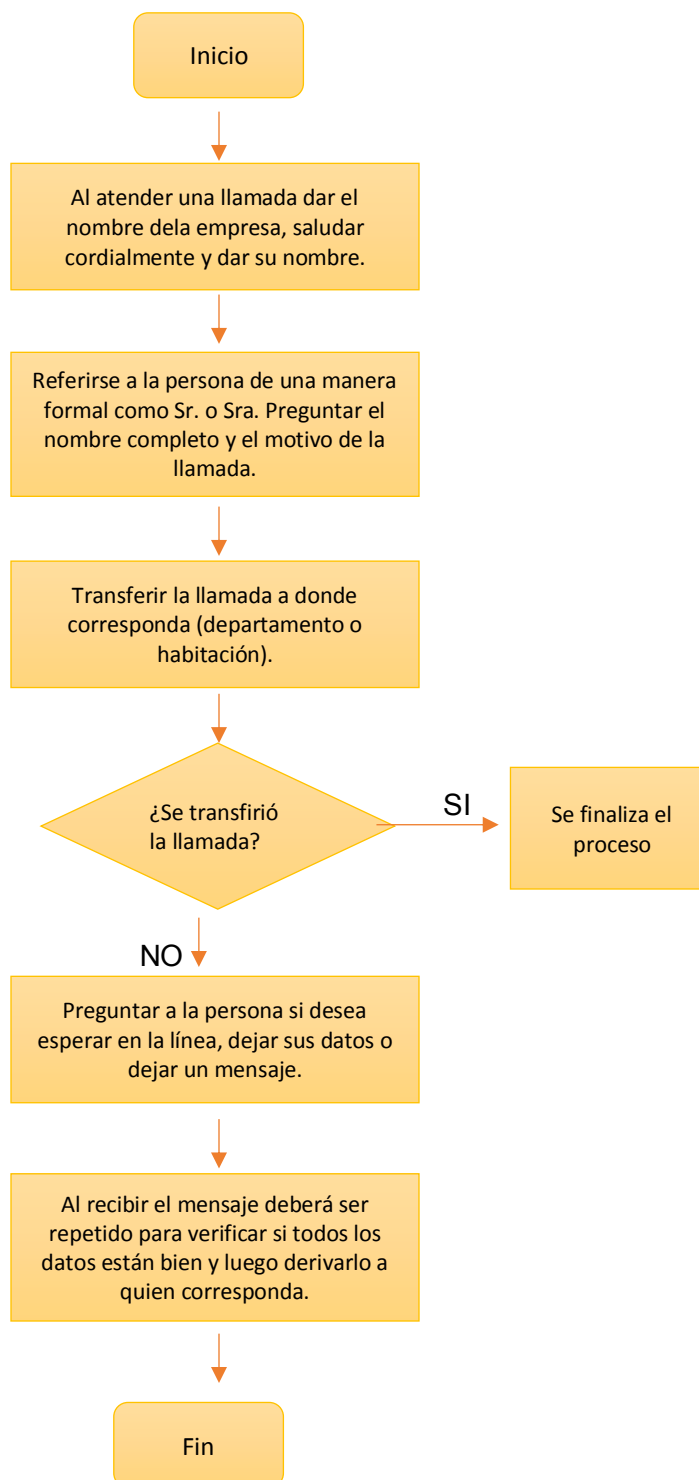
5.5. PROPUESTA DE DIAGRAMA DE PROCESOS Y FLUJO – REVISIÓN DE HABITACIONES, DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES.



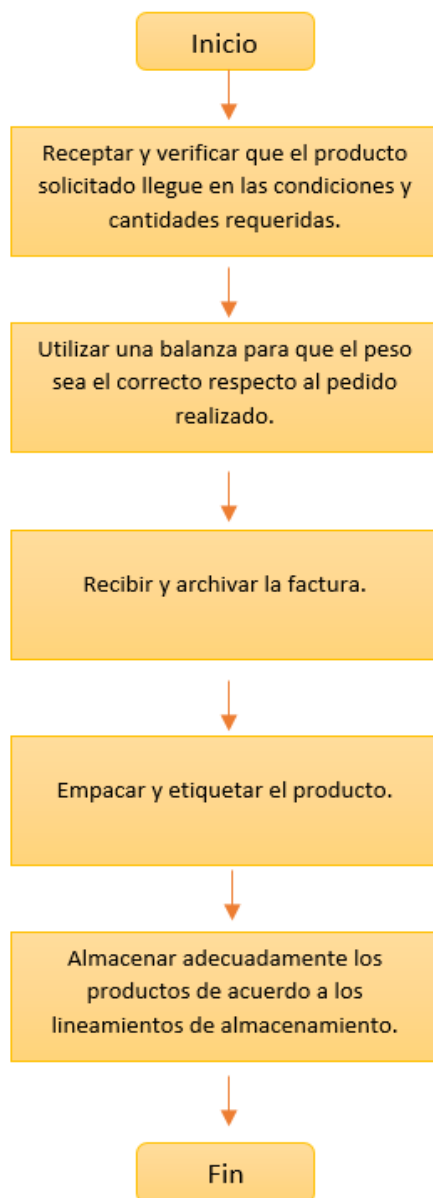
5.6. PROPUESTA DE DIAGRAMA DE PROCESOS Y FLUJO – RECEPCIÓN DE HABITACIONES, DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES



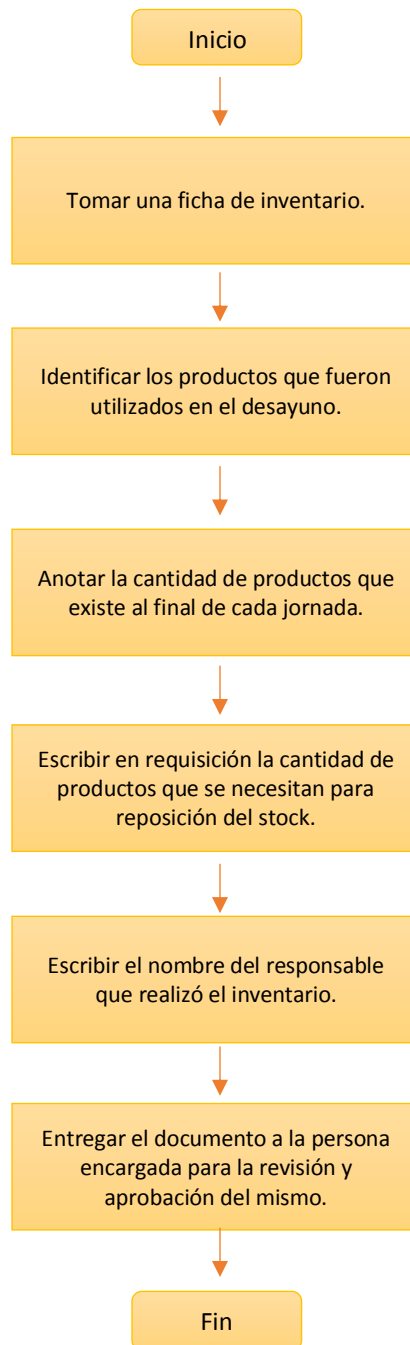
5.7. PROPUESTA DE DIAGRAMA DE PROCESOS Y FUJO – CONTESTAR EL TELÉFONO, DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.



5.8. PROPUESTA DE DIAGRAMA DE PROCESOS Y FLUJO – RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA, DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.



5.9. PROPUESTA DE DIAGRAMA DE PROCESOS Y FLUJO - REALIZACIÓN DE INVENTARIOS, GERENCIA.




5.10. Principios Generales

- 1) **Documentación:** La empresa Hostal Casa de Lidice establece y mantiene actualizado el sistema para calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo; y describe los procesos y responsabilidades para asegurar que se cumpla con todas las actividades del servicio.
- 2) **Compromisos y responsabilidades:** La gerencia de la empresa Hostal Casa de Lidice establece su responsabilidad de los servicios ofertados y la implementación de herramientas que resulten efectivas para asegurar que se cumpla todos los procesos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- 3) **Documentación:** La empresa Hostal Casa de Lidice mantiene un control de la documentación de: Control de registros, políticas del sistema de gestión.
- 4) **Objetivos:** La gerencia de la empresa Hostal Casa de Lidice establece objetivos relacionados con el cumplimiento de las actividades y oferta de servicios.
- 5) **Procesos:** La empresa Hostal Casa de Lidice establece e identifica los procesos en los Diagramas de flujo de procesos.
- 6) **Recursos Humanos:** La empresa Hostal Casa de Lidice asegura la profesionalización del personal según los requisitos legales y vigentes. Establece un proceso de capacitación para cada empleado.
- 7) **Comunicación:** La empresa Hostal Casa de Lidice asegura una comunicación interna con el fin de que todo el personal conozca los servicios y sus resultados, las políticas del establecimiento, quejas y sugerencias.



ANEXO 5: PROPUESTA DE UN DOCUMENTO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS Y SUMINISTROS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	RECEPCIÓN DE PRODUCTOS Y SUMINISTROS			
	HOSTAL CASA DE LIDICE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación: de

Listado de compras Hostal Casa de Lidice

FRUTAS

Fruta	Cantidad
Manzana verde	15 unidades
Manzana roja	20 unidades
Fresa	1 libra
Naranja	20 unidades
Naranja	20 unidades
Tomate de árbol	15 unidades
Uva	3 libras

Proveedor

VEGETALES

Cantidad	Valor
Cebolla perla	1 libra
Cebolla paiteña	2 libras
Tomate riñón	3 libras
Cedrón	0,50 centavos
Manzanilla	0,50 centavos
Cilantro	0,25 centavos

Proveedor

LÁCTEOS

Cantidad	Valor
Leche entera	1 caja
Leche semidescremada	1 caja
Queso fresco	4 unidades

Proveedor


Responsable:

Firma:



ANEXO 6: PROPUESTA DE UN REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.



	REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS			
	HOSTAL CASA DE LIDICE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

PROCESO:		ÁREA:	
PROCESO CONFORME:	NO	META ALCANZADA:	NO
RECLAMO:		ACCIDENTE:	
QUEJA:		OTRO:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	
ORIGEN:	
DETALLE:	

RESPONSABLE:	FECHA:
--------------	--------

ANÁLISIS DE CAUSAS	
CAUSAS:	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	FECHA:

CORRECCIÓN INMEDIATA	
ACCIONES INMEDIATAS:	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	FECHA:

ACCIONES CORRECTIVAS PARA ELIMINACIÓN DEFINITIVA			
---	--	--	--


ACCIONES ADOPTADAS	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	DE
a.			
b.			

SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN TOMADA	
---	--

RESPONSABLE	FECHA:
EFICAZ:	SI NO FIRMA:



ANEXO 7: PROPUESTA DE MANUAL DE TALENTO HUMANO PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	MANUAL DE TALENTO HUMANO			
	HOSTAL CASA DE LIDICE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. Propósito:

El presente Manual de Talento Humano tiene como propósito conseguir un equipo humano de trabajo y que sus características y conocimiento vayan conjuntamente de la mano de los objetivos empresariales, mediante programas de reclutamiento, capacitación y selección de su actividad.

2. Alcance:

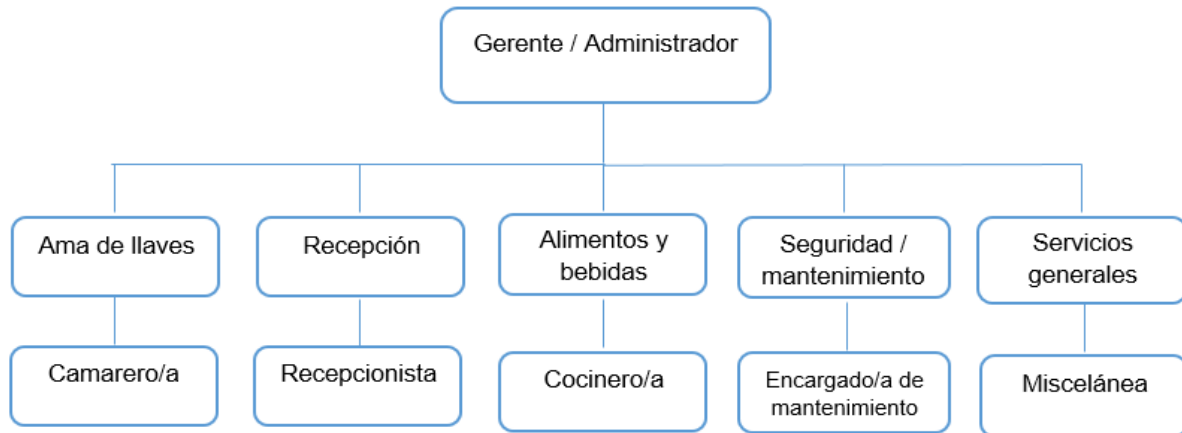
Contratación mediante un proceso justo y limpio, salario adecuado y capacitaciones en temas importantes que la empresa considere. Brindar un ambiente de trabajo agradable en el cual primen los valores como el respeto, la responsabilidad, el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el compromiso con la empresa.

3. Responsables:

Gerencia: Responsable de aprobar y cumplir con el programa.


Todo el personal: Responsables de cumplir con el programa.

4. Organigrama funcional para el Hostal Casa de Lidice.



5. Programa:

5.1. Contratación de Personal.

	CONTRATACIÓN DE PERSONAL			
	TALENTO HUMANO			
	HOSTAL CASA DE LIDICE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

El personal nuevo a contratar será seleccionado de acuerdo al cargo y las funciones que se busca en un colaborador, estas características se deben cumplir conforme a las necesidades que el establecimiento solicite.

El establecimiento será responsable de contratar personas capaces de cumplir con sus actividades y con ganas de realizar todas las funciones que se le asignen con el fin de aportar a la empresa con todo su conocimiento y experiencia.

Al momento de la contratación se tendrá en cuenta la experiencia y las habilidades de trabajo que tenga cada persona con respecto al puesto de trabajo al que aspiran, no se permitirá ningún tipo de discriminación al momento de la contratación de personal nuevo.


El personal nuevo a contratar será tomado en cuenta por su experiencia, habilidades y ganas de aprender y crecer profesionalmente, así se brindará oportunidades de trabajo especialmente a trabajadores que formen parte de la comunidad local.

Se llevará a cabo la contratación de personal con capacidades diferentes, brindándoles apoyo y tomando en cuenta sus habilidades y conocimientos.

Se respetaran a cabalidad las regulaciones acerca de la contratación de menores de edad y se promoverá la importancia de la educación accesible para todos.

La persona encargada de la contratación del personal y de hacer conocer las características de cada perfil de cargo que se necesite la empresa será la gerente del establecimiento, a fin de que los trabajadores realicen sus actividades acorde a su área de trabajo e incluso colabore con el resto del equipo de trabajo.

5.2. Manual de Puestos.

	MANUAL DE PUESTOS			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Identificación del puesto

Nombre del puesto: Gerente General.

Área: Gerencia.

Departamento: Gerencia.

Unidad: Gerencia.

Supervisor inmediato:

Puestos a los que supervisa: Ejerce supervisión directa sobre los siguientes puestos:

Puestos	Número de personas
Recepcionista	2
Camarera	2
Cocinera	1
Mantenimiento	1
Miscelánea	1

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Responsable de la administración general de la empresa, encargado de velar por el correcto funcionamiento del negocio, principalmente del servicio al cliente, control de costos, gastos, rentabilidad y buenas prácticas medioambientales que ayuden a obtener un beneficio para la empresa.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

1. Dirigir y coordinar las labores del personal del Hostal Casa de Lidice.
2. Dirigir y coordinar los departamentos que se encuentran a su cargo.
3. Atender las necesidades de los colaboradores.
4. Resolver los problemas relacionados con la operación del hostel y con sus colaboradores.
5. Firmar cheques y documentación necesaria para diferentes actividades de la empresa.
6. Autorizar compras y gastos.
7. Representar al hostel en todas las actividades y reuniones relacionadas con la operación y control del mismo.
8. Planificar gastos e inversiones de la empresa.
9. Planificar actividades para promover servicios del hostel.
10. Crear nuevas estrategias para la atracción de más clientes.
11. Promover las actividades sostenibles de la empresa.
12. Analizar los avances y logros obtenidos por las ventas y acciones sostenibles del hostel.

REQUISITOS INTELECTUALES:

- **Formación Académica:**

Profesional preferiblemente con título de tercer nivel en administración de empresa, hotelería y turismo o carreras afines. Dominio del idioma inglés y paquetes computacionales necesarios.

- **Experiencia Laboral:**

Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.

Requisitos Físicos:

- **Esfuerzo físico:**

No requiere mucho esfuerzo físico, considerado ligero, pero puede provocar fatiga.

- **Capacidad sensorial:**

Debe utilizar tres de sus cinco sentidos para desempeñar su trabajo, vista, oído y tacto.

- **Destrezas y actividades:**

Las actividades realizadas son muy variadas por lo que debe tener liderazgo, creatividad, tolerancia, paciencia y comunicación oral efectiva para desempeñar su trabajo.

RESPONSABILIDADES:

- **Por materiales, herramientas y equipo:**

Es responsable de los materiales, herramientas y equipos que se mantengan en el hostel y por el uso correcto del mobiliario.

- **Por dinero, fondos y valores:**

Responsable del capital y los fondos que tiene la empresa.

- **Por manejo de información confidencial:**

Responsable del manejo de la información confidencial de la empresa.

- **Supervisión recibida:**

No requiere supervisión e instrucciones.

- **Supervisión ejercida:**

Responsable de la supervisión de los diferentes puestos de la empresa.


CONDICIONES DE TRABAJO:

- **Condiciones ambientales de trabajo:**

Las condiciones de trabajo son buenas y no presenta riesgo de enfermedades o accidentes laborales.

- **Relaciones de trabajo:**

Relación directa con todos los colaboradores de la empresa y de los huéspedes que se alojan en la misma.

	MANUAL DE PUESTOS			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Identificación del puesto

Nombre del puesto: Recepcionista.

Área: Operativa.

Departamento: Recepción.

Unidad: Recepción.

Supervisor inmediato: Gerente General.

Puestos a los que supervisa: No ejerce supervisión sobre otros cargos.

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Responsable de la atención y asesoría de los huéspedes del hostel, atender el teléfono, ofrecer, vender y promocionar los servicios turísticos a los visitantes.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

1. Atender el teléfono.
2. Transferir llamadas.
3. Realizar Check-In y Check-Out de huéspedes.
4. Atención al cliente.
5. Reserva de habitaciones.
6. Supervisar la recepción.
7. Realizar cotizaciones.
8. Coordinar eventos.
9. Atención, manejo y confirmación de reservas.
10. Verificar el sistema.
11. Reporte de ventas.
12. Reportes de ocupación.
13. Realizar pagos y cargos a tarjetas de crédito.
14. Atender quejas y dudas de huéspedes.

REQUISITOS INTELECTUALES:

- **Formación Académica:**

Bachiller Universitario, conocimientos en turismo y hotelería o carreras afines y nivel de inglés avanzado.

- **Experiencia Laboral:**

Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares.

Requisitos Físicos:

- **Esfuerzo físico:**

El trabajo requiere estar sentado y de pie la mayor parte del tiempo, no requiere esfuerzo físico, no existe el riesgo de accidentes laborales.

- **Capacidad sensorial:**

Debe utilizar tres de sus cinco sentidos para desempeñar su trabajo, vista, oído y tacto.

- **Destrezas y actividades:**

El trabajo es rutinario y sencillo, se realizan actividades que requieren destrezas manuales, agudeza visual, auditiva, tolerancia, comunicación efectiva y creatividad.

RESPONSABILIDADES:

- **Por materiales, herramientas y equipo:**

Es responsable de los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en el puesto de trabajo como: computadora, teléfono, impresora, calculadora, etc.

- **Por dinero, fondos y valores:**

Es responsable por la recepción, manejo y custodia y entrega de dinero, fondos y valores necesarios para la empresa.

- **Por manejo de información confidencial:**

Responsable del manejo de la información confidencial de la empresa.

- **Supervisión recibida:**

Las actividades se realizan bajo supervisión constante de gerencia.

- **Supervisión ejercida:**

Responsable de la supervisión de otros recepcionistas.


CONDICIONES DE TRABAJO:

- **Condiciones ambientales de trabajo:**

Las condiciones de trabajo son buenas y no presenta riesgo de enfermedades o accidentes laborales, existe riesgo de exponerse a estrés en alto grado.

- **Relaciones de trabajo:**

La mayor parte se relaciona con personas externas como clientes o proveedores, además se relaciona con personas internas como compañeros de trabajo y superiores.

	MANUAL DE PUESTOS			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Identificación del puesto

Nombre del puesto: Mantenimiento.

Área: Operativa.

Departamento: Mantenimiento.

Unidad: Mantenimiento.

Supervisor inmediato: Gerente General.

Puestos a los que supervisa: No ejerce supervisión directa sobre otros cargos.

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Responsable de realizar labores de mantenimiento en las instalaciones como: cocina, habitaciones, terraza, recepción, oficinas internas y áreas públicas.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

1. Cambiar bombillos o focos de luz.
2. Revisar líneas telefónicas.
3. Aspirar alfombras.
4. Brindar atención a huéspedes.
5. Asistir en la cocina.
6. Mantenimiento de sanitarios.
7. Revisión de tuberías, fugas de gas.
8. Asistir a la camarera.
9. Revisar que las maquinas funcionen de manera adecuada.



10. Asistir en situaciones que se presenten como: averías, instalaciones, fugas, temas tecnológicos, etc.

REQUISITOS INTELECTUALES:

- **Formación Académica:**

Bachiller con conocimientos de electricidad, tecnología.

- **Experiencia Laboral:**

Mínimo 3 meses de experiencia en cargos similares.

Requisitos Físicos:

- **Esfuerzo físico:**

El trabajo requiere desplazarse de un lugar a otro constantemente, levantar objetos o cajas. Existe riesgo de sufrir un accidente laboral.

- **Capacidad sensorial:**

Debe utilizar tres de sus cinco sentidos para desempeñar su trabajo, vista, oído y tacto.

- **Destrezas y actividades:**

El trabajo es rutinario y sencillo, se realizan actividades básicas la mayoría de los días, es importante mantener destreza manual, tolerancia, liderazgo y comunicación efectiva.

RESPONSABILIDADES:

- **Por materiales, herramientas y equipo:**

Es responsable de los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en el puesto de trabajo como: herramientas, cuchillos, martillos, y otros equipos que utiliza en su puesto de trabajo.

- **Por dinero, fondos y valores:**

No ejerce responsabilidad por la recepción, manejo y entrega de dinero, fondos o valores necesarios en la empresa.

- **Por manejo de información confidencial:**

Responsable del manejo de la información confidencial de la empresa.

- **Supervisión recibida:**

Las actividades se realizan bajo supervisión constante de gerencia.

- **Supervisión ejercida:**

No ejerce supervisión directa sobre ningún otro cargo.


CONDICIONES DE TRABAJO:

- **Condiciones ambientales de trabajo:**

Las condiciones de trabajo son buenas y al desempeñar sus funciones debe desplazarse dentro de las instalaciones y fuera de ellas. El trabajo expone a sufrir un alto riesgo de accidentes en el trabajo.

- **Relaciones de trabajo:**

Se relaciona con compañeros de trabajo y sus superiores.

	MANUAL DE PUESTOS			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Identificación del puesto

Nombre del puesto: Miscelánea.

Área: Operativa.

Departamento: Servicios Generales.

Unidad: Limpieza.

Supervisor inmediato: Gerente General.

Puestos a los que supervisa: No ejerce supervisión sobre otros cargos.

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Responsable de mantener el orden y el aseo general de las instalaciones internas, oficinas, recepción, comedor y áreas comunes.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

1. Barrer y limpiar oficinas, salas de espera, recepción, recepción, terraza.
2. Limpieza del comedor.
3. Limpieza de servicios sanitarios.
4. Limpieza de sillones, sillas, estantes.
5. Realizar el riego de plantas.

6. Sacar la basura.
7. Colocar bolsas de basura en los respectivos basureros.
8. Limpiar espejos, vidrios de las oficinas, recepción, áreas comunes.

REQUISITOS INTELECTUALES:

- **Formación Académica:**

Escuela terminada y aprobada.

- **Experiencia Laboral:**

Mínimo 3 meses de experiencia en cargos similares.

Requisitos Físicos:

- **Esfuerzo físico:**

El trabajo requiere desplazarse de un lugar a otro de manera constante dentro de las instalaciones, es necesario esfuerzo físico en la realización de labores de limpieza. Existe un riesgo bajo de sufrir accidentes laborales.

- **Capacidad sensorial:**

Debe utilizar tres de sus cinco sentidos para desempeñar su trabajo, vista, oído y tacto.

- **Destrezas y actividades:**

El trabajo es rutinario y sencillo, se realizan actividades que requieren destrezas manuales, agudeza visual, auditiva, tolerancia, comunicación efectiva y creatividad.

RESPONSABILIDADES:

- **Por materiales, herramientas y equipo:**

Es responsable únicamente por los materiales, herramientas y equipos que utiliza en su puesto de trabajo como: escobas, implementos de limpieza, desinfectantes, entre otros.

- **Por dinero, fondos y valores:**

No es responsable de la recepción, manejo y custodia y entrega de dinero, fondos y valores necesarios para la empresa.

- **Por manejo de información confidencial:**

Responsable del manejo de la información confidencial de la empresa.

- **Supervisión recibida:**

Las actividades se realizan bajo supervisión constante de camareras.

- **Supervisión ejercida:**

No es responsable de la supervisión otros puestos de trabajo.


CONDICIONES DE TRABAJO:

- **Condiciones ambientales de trabajo:**

Las condiciones de trabajo son buenas, pero presenta un bajo riesgo de enfermedades o accidentes laborales, existe riesgo de exponerse a estrés en alto grado.

- **Relaciones de trabajo:**

La mayor parte se relaciona con compañeros de trabajo y sus superiores.

	MANUAL DE PUESTOS			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Identificación del puesto

Nombre del puesto: Camarera.

Área: Operativa.

Departamento: Ama de llaves.

Unidad: Camarera.

Supervisor inmediato: Gerente General.

Puestos a los que supervisa: Ejerce supervisión sobre encargadas de limpieza.

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Responsable de revisar y realizar las labores de limpieza de todas las habitaciones, reportar todas las necesidades que se presenten en las mismas, supervisar lavandería y artículos necesarios en las habitaciones.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

1. Revisar habitaciones.
2. Reportar averías en las habitaciones.
3. Supervisar la lavandería.



4. Solicitar productos.
5. Hacer las camas.
6. Barrer y limpiar las habitaciones.
7. Limpiar baños de las habitaciones.
8. Colocar toallas.
9. Cambiar lencería.
10. Lavar la lencería y toallas.
11. Llevar control de productos de limpieza y lavandería.
12. Secar la ropa y lencería.

REQUISITOS INTELECTUALES:

- **Formación Académica:**

Bachiller y cursos de camarera.

- **Experiencia Laboral:**

Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares.

Requisitos Físicos:

- **Esfuerzo físico:**

El trabajo requiere estar de pie la mayor parte del tiempo, además incluye esfuerzo físico en la realización de labores.

- **Capacidad sensorial:**

Debe utilizar tres de sus cinco sentidos para desempeñar su trabajo, vista, oído y tacto.

- **Destrezas y actividades:**

El trabajo es rutinario y sencillo, se realizan actividades que requieren destrezas manuales, agudeza visual, auditiva, tolerancia, comunicación efectiva y creatividad.

RESPONSABILIDADES:

- **Por materiales, herramientas y equipo:**

Es responsable de los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en el puesto de trabajo como: radio comunicador, utensilios de limpieza, productos de limpieza, entre otros.

- **Por dinero, fondos y valores:**



No es responsable por la recepción, manejo y custodia y entrega de dinero, fondos y valores necesarios para la empresa.

- **Por manejo de información confidencial:**

Responsable del manejo de la información confidencial de la empresa.

- **Supervisión recibida:**

Las actividades se realizan bajo supervisión constante de gerencia.

- **Supervisión ejercida:**

Responsable de la supervisión de encargados de limpieza.


CONDICIONES DE TRABAJO:

- **Condiciones ambientales de trabajo:**

Las condiciones de trabajo son buenas y no presenta riesgo de enfermedades o accidentes laborales, existe riesgo de exponerse a estrés en alto grado.

- **Relaciones de trabajo:**

La mayor parte se relaciona con personas internas como compañeros de trabajo y sus superiores.

	MANUAL DE PUESTOS			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Identificación del puesto

Nombre del puesto: Cocinero/a.

Área: Operativa.

Departamento: Alimentos y Bebidas.

Unidad: Cocina.

Supervisor inmediato: Gerente General.

Puestos a los que supervisa: No ejerce supervisión directa sobre ningún otro cargo.

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Responsable de la manipulación y preparación de alimentos realizados en cocina, específicamente desayunos.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

1. Alistar alimentos.
2. Preparar alimentos para los desayunos.
3. Encargado de recibir los alimentos y almacenarlos correctamente.
4. Realizar los pedidos de los alimentos.
5. Responsable del control de calidad de los alimentos.
6. Encargado de la limpieza de la cocina y los utensilios de cocina.

REQUISITOS INTELECTUALES:

- **Formación Académica:**

Bachiller o universitario en carrera de gastronomía o carreras afines.

- **Experiencia Laboral:**

Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.

Requisitos Físicos:

- **Esfuerzo físico:**

El trabajo requiere estar de pie la mayor parte del tiempo, en el área de cocina, además está expuesto a sufrir accidentes de trabajo como quemaduras o cortes.

- **Capacidad sensorial:**

Debe utilizar sus cinco sentidos para desempeñar su trabajo, vista, oído, tacto, gusto y olfato.

- **Destrezas y actividades:**

El trabajo es rutinario y sencillo, se realizan actividades que requieren destrezas manuales, agudeza visual, auditiva, tolerancia, comunicación efectiva y creatividad.

RESPONSABILIDADES:

- **Por materiales, herramientas y equipo:**

Es responsable de los materiales, herramientas y equipos que utiliza personalmente en el puesto de trabajo como: utensilios de cocina, cuchillos, frigoríficos, cocina, planchas, entre otros.

- **Por dinero, fondos y valores:**

No es responsable por la recepción, manejo y custodia y entrega de dinero, fondos y valores necesarios para la empresa.

- **Por manejo de información confidencial:**

Responsable del manejo de la información confidencial de la empresa.

- **Supervisión recibida:**

Las actividades se realizan bajo supervisión constante de gerencia.

- **Supervisión ejercida:**

No es responsable de la supervisión de ningún otro cargo de trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO:


- **Condiciones ambientales de trabajo:**

Las condiciones de trabajo son buenas, aunque presenta riesgo de accidentes debido a la manipulación de sus herramientas de trabajo que pueden provocar incapacidad temporal o permanente.

- **Relaciones de trabajo:**

La mayor parte se relaciona con personas internas como compañeros de trabajo y sus superiores.

5.3. Programa de Capacitación al Personal.

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

Este programa se realizará una vez al año y siempre en el mes de enero o teniendo en cuenta las necesidades de los trabajadores y de la empresa, el programa se llevará a cabo luego de realizar la evaluación al personal.


En este programa constan temas importantes de formación para el personal, además se tiene en consideración el presupuesto necesario para que las organizaciones involucradas puedan impartir las capacitaciones dentro o fuera del establecimiento. El programa se realizará de manera obligatoria y la




asistencia será registrada. Todas las capacitaciones que se brinde al personal y la lista de asistencia serán registradas en un apartado de talento humano.

La gerente será la encargada de verificar que las capacitaciones, charlas, conferencias o talleres impartidos al personal cuenten con su respectivo certificado de que la persona que asistió haya cumplido con las expectativas y haya logrado cumplir los objetivos de aprobación de cada capacitación.



		CRONOGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL												
		HOSTAL CASA DE LICIE												
		Elaborado por:	Fecha de elaboración:				Aprobado por:				Fecha de aprobación:			
DEPARTAMENTOS	ÁREAS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	DETALLES
Gerencia, alimentos y bebidas, recepción, ama de llaves, limpieza, mantenimiento.	Técnicas de atención y servicio al cliente.													
	Calidad del servicio.													
Ama de llaves, limpieza	Procesos de limpieza en habitaciones.													
	Procesos de limpieza en áreas comunes.													
Alimentos y bebidas	Seguridad alimentaria.													
Gerencia, alimentos y bebidas, recepción, ama de llaves, limpieza, mantenimiento.	Trabajo en equipo.													
	Educación Ambiental													
Gerencia, recepción.	Técnicas de ventas.													
Ama de llaves, limpieza.	Normas de higiene.													
Mantenimiento.	Mantenimiento de equipos.													
Gerencia, alimentos y bebidas, recepción, ama de llaves, limpieza, mantenimiento.	Sostenibilidad y turismo sostenible.													



	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES DEL PERSONAL			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

TEMA:	
FECHA:	
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN O EMPRESA:	FIRMA:

OBSERVACIONES:

	Nombre del Participante	Área	Firma	Evaluación		Detalles
				Aprueba	No Aprueba	
1.						
2.						
3.						
4.						

Temas Tratados	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
Revisado por:		
Firma:		



ANEXO 8: PROPUESTA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE																																											
	HOSTAL CASA DE LICIE																																											
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:																																								
<p>NOMBRE: _____ EDAD: _____</p> <p>EMAIL: _____ FECHA DE EVALUACIÓN: _____</p> <p>FECHA DE CHECK IN: _____</p> <p>FECHA DE CHECK OUT: _____</p> <p>Esta evaluación tiene como objetivo analizar el servicio brindado durante su estadía en el Hostal Casa de Lidice.</p> <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Excelente</th><th>Muy Bueno</th><th>Bueno</th><th>Regular</th><th>Malo</th></tr></thead><tbody><tr><td>¿Cómo fue el trato que el personal de servicio le brindo durante su estadía?</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>¿Cómo califica las instalaciones del establecimiento?</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>¿Considera que los precios van de acuerdo con los servicios?</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>¿Cómo le pareció la calidad de los servicios/productos?</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>¿Qué tal le pareció la limpieza de las habitaciones/instalaciones?</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <p>¿Volvería a elegir nuestros servicios?</p> <table border="1"><thead><tr><th>SI</th><th>NO</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td></tr></tbody></table> <p>Sus sugerencias nos ayudan a mejorar</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!</p> <p>REVISADO POR: _____ FIRMA: _____</p>						Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	¿Cómo fue el trato que el personal de servicio le brindo durante su estadía?						¿Cómo califica las instalaciones del establecimiento?						¿Considera que los precios van de acuerdo con los servicios?						¿Cómo le pareció la calidad de los servicios/productos?						¿Qué tal le pareció la limpieza de las habitaciones/instalaciones?						SI	NO		
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo																																							
¿Cómo fue el trato que el personal de servicio le brindo durante su estadía?																																												
¿Cómo califica las instalaciones del establecimiento?																																												
¿Considera que los precios van de acuerdo con los servicios?																																												
¿Cómo le pareció la calidad de los servicios/productos?																																												
¿Qué tal le pareció la limpieza de las habitaciones/instalaciones?																																												
SI	NO																																											



ANEXO 9: PROPUESTA DE INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
FECHA: _____				
OBJETIVO: El presente informe tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del cliente durante su estadía, determinar y corregir errores en diferentes áreas del establecimiento.				
SISTEMÁTICA: Se realizarán encuestas de satisfacción al cliente y cada trimestre se procesará la información obtenida con el objetivo de identificar los errores que se deben corregir o mejorar, al finalizar el proceso se levantará un informe con todos los aspectos revisados y con la información necesaria y correctamente analizada.				
DATOS OBTENIDOS:				
RECOMENDACIONES: 1. 2. 3. 4. 5.				
CONCLUSIONES: 1. 2. 3. 4.				
RESPONSABLE: _____				
FIRMA: _____				



ANEXO 10: PROPUESTA FORMATO DE PRESUPUESTOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.




		PRESUPUESTOS			
		HOSTAL CASA DE LICIE			
Elaborado por:		Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	
TEMA:					
FECHA:					
VALIDEZ:					
RECURSO	DETALLE	UNIDADES	VALOR	HORAS/DÍAS/MESES	OTROS
				TOTAL	
FORMA DE PAGO					
FIRMA DEL RESPONSABLE					



ANEXO 11: PROPUESTA FORMATO DE INSPECCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.



INSPECCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD							
HOSTAL CASA DE LICIE							
	Elaborado por:		Fecha de elaboración:		Aprobado por:		Fecha de aprobación:
NOMBRE: (EMPLEADO/HUÉSPED)					FECHA:		
Nº	EVIDENCIA (FOTO)	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	PRIORIDAD	PLAZO	RESPONSABLE DE CUMPLIR LAS ACCIONES CORRECTIVAS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO. (SI/NO).

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____




ANEXO 12: PROPUESTA FORMATO DE CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	CÓDIGO DE ÉTICA			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
0				
<p>El Hostal Casa de Lidice promueve los valores éticos como uno de los ejes principales del funcionamiento del mismo.</p> <p>Fomentamos los valores como el respeto, cooperación, trabajo en equipo y demás pautas establecidas dentro del manual de trabajo.</p>				
➤ Creación de Valor:	Contratación de trabajadores pertenecientes a la comunidad local, desarrollando sus habilidades y capacidades.			
➤ Respeto para todos:	Adoptando prácticas que permitan a todos conocer los valores y cultura de los demás.			
➤ Igualdad efectiva:	Contratación de profesionales, asegurando brindar oportunidades por igual a todos, rechazando todo tipo de discriminación.			
➤ Condiciones de trabajo adecuadas para todos.	Cumplimiento de leyes y reglamento, salarios justos, beneficios de ley y horarios flexibles, garantizando un ambiente laboral agradable.			
➤ Identificación de riesgos:	Evitar o reducir los riesgos a los podrían estar expuestos los colaboradores, Implementando estrategias y acciones que ayuden a cumplir con la seguridad y salud de cada uno.			
➤ Condiciones laborales competitivas:	Remuneraciones justas y programas de capacitaciones para desarrollar las habilidades personales y profesionales adquiriendo nuevos conocimientos y desarrollando sus competencias.			
RESPONSABLE:				
FIRMA:				



ANEXO 13: PROPUESTA DE UN PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS SOCIO AMBIENTALES PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	PLAN DE BUENAS PRACTICAS SOCIO AMBIENTALES			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. Propósito:

Promover el desarrollo de actividades que ayuden a reducir los impactos ambientales negativos en la empresa, el entorno y la comunidad local, fomentando el respeto y la conservación de todos los espacios, biodiversidad, y recursos contribuyendo a mejorar la calidad de vida de quienes forman parte de la operación y la comunidad en general.

2. Alcance:

Cada actividad realizada en la prestación de servicios turísticos y de alojamiento.

3. Responsables:

Gerencia, todo el personal y visitantes.

4. Plan:

Las principales actividades a realizar se basan en categorías específicas:

Cuidado de los recursos, agua y energía.

Conservación, biodiversidad y contaminación.

Cooperación con la comunidad.

ITEM	ACTIVIDAD (AGUA Y ENERGÍA)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
1.	Implementar una política ambiental.	Gerente	Anual
2.	Socializar acciones para el uso eficiente del agua.	Gerente	Anual
3.	Revisar las fugas y reparar averías en cañerías o tuberías.	Mantenimiento	Trimestral
4.	Implementar equipos que ayuden a reducir el consumo de agua.	Mantenimiento	Anual
5.	Promover la instalación de calefacción o aire acondicionado regulables.	Mantenimiento.	Permanente
6.	Socializar acciones para el uso eficiente de energía eléctrica.	Gerente	Anual
7.	Promover el uso de iluminación natural.	Mantenimiento	Permanente
8.	Promover la instalación de equipos que ayuden a reducir el consumo de energía eléctrica.	Mantenimiento.	Anual

ITEM	ACTIVIDAD (BIODIVERSIDAD, PATRIMONIO)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
9.	Participar en programas con funcionarios públicos para determinar y evaluar la situación ambiental del establecimiento.	Gerente	Permanente
10.	Apoyar en programas de conservación de áreas naturales.	Gerente	Permanente
11.	Cumplir con todas las leyes, normas y regulaciones para la conservación de la biodiversidad y el patrimonio natural.	Gerente	Permanente
12.	Promover códigos de comportamiento para visitas a sitios culturales o históricos.	Gerente	Permanente
13.	Fomentar la protección de sitios históricos, culturales, arqueológicos importantes.	Gerente	Permanente

ITEM	ACTIVIDAD (CONTAMINACIÓN)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
14.	Promover y aplicar el método de las 3Rs, reciclar, reducir y reutilizar	Gerente	Permanente
15.	Promover campañas de reducción de contaminación y agentes contaminantes.	Gerente	Permanente
16.	Realizar de manera correcta la distribución de los desechos.	Gerente, camarera, recepcionista	Permanente
17.	Implementar medidas de protección, aislamiento de ruido.	Mantenimiento	Permanente




18.	Fomentar en el personal el uso de productos no dañinos o peligrosos.	Mantenimiento	Permanente
-----	--	---------------	------------

ITEM	ACTIVIDAD (COOPERACIÓN CON LA COMUNIDAD)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
19.	Establecer mecanismos de relacionamiento con la población.	Gerente	Permanente
20.	Promover oportunidades de convivencia con la comunidad local, costumbres y tradiciones.	Gerente	Permanente
21.	Desarrollar un código de conducta para turistas.	Gerente	Permanente
22.	Adoptar las políticas de la empresa en contra de la explotación sexual en niños y adolescentes.	Gerente	Permanente
23.	Fomentar los cursos de idiomas para empleados locales.	Gerente	Permanente
24.	Donar materiales y equipos a la comunidad si es que así lo necesitan.	Gerente	Permanente
25.	Apoyar políticas de apoyo a personas con capacidades diferentes, promover la igualdad de género y el trabajo justo,	Gerente	Permanente



ANEXO 14: PROPUESTA DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. Propósito:

Mitigar, aislar o prevenir los riesgos laborales y ambientales de las actividades diarias en la empresa.

2. Alcance:

Peligros en aspectos laborales y ambientales dentro de la operación de la empresa que pueden poner en peligro a las personas, empresa o ambiente.

3. Responsables:

Gerente: Responsable de verificar y cumplir el programa.

Mantenimiento: Responsable de cumplir con el programa.

Personal: Responsables de cumplir el programa.

4. Programa:


ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
1.	Conocer sobre programas de vigilancia de salud, mantenimiento, control y prevención de riesgos y prácticas ambientales.	Gerente	Trimestral
2.	Realizar los informes de accidentes laborales y las soluciones para cada caso.	Gerente	Mensual
3.	Realizar mejoras en señaléticas y puntos de encuentro.	Mantenimiento	Permanente
4.	Realizar mantenimiento en todos los equipos, máquinas, alarmas, luces de emergencia.	Mantenimiento	Permanente
5.	Realizar controles exhaustivos de fugas de aire y gas en las instalaciones.	Mantenimiento	Permanente
6.	Organizar brigadas de primeros auxilios, evacuación, Incendios.	Gerente	Permanente
7.	Revisar instalaciones de gas, eléctricas, cocinas, extractores.	Mantenimiento	Permanente



8.	Realizar y actualizar el reglamento de seguridad y salud en el trabajo.	Gerente	Permanente
9.	Verificar extintores de incendios.	Mantenimiento.	Permanente
10.	Implementar acciones ambientales responsables.	Gerente	Permanente
11.	Capacitaciones en temas de cuidado del medio ambiente para todo el personal.	Gerente	Semestral
12.	Verificar el uso de productos amigables con el medio ambiente	Mantenimiento	Permanente
13.	Revisar los productos de limpieza o en general, que contengan químicos nocivos para la salud.	Mantenimiento	Mensual

**ANEXO 15: PROPUESTA DE UN
REGISTRO DE APOYO A PROGRAMAS
DE CONSERVACIÓN Y
SOSTENIBILIDAD SOCIAL PARA EL
HOSTAL CASA DE LIDICE.**




	REGISTRO DE APOYO A PROGRAMAS DE CONSERVACION Y			
	SOSTENIBILIDAD SOCIAL			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
NOMBRE DEL PROGRAMA:				
RESPONSABLES DEL PROGRAMA:				
FECHA:				
TEMAS ABORDADOS:				
CONTRIBUCIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA:				
FIRMA DEL RESPONSABLE:				



ANEXO 16: PROPUESTA DE REGISTRO DE ASISTENCIA DE PERSONAL A REUNIONES SOBRE SOSTENIBILIDAD PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.




	REGISTRO DE ASISTENCIA – TEMAS DE SOSTENIBILIDAD			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

TEMA:				
FECHA:				
NOMBRE EMPRESA:		FIRMA:		
OBSERVACIONES:				
	Nombre del Participante	Área	Firma	Detalles
1.				
2.				
3.				
4.				
Temas Tratados	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
Revisado por:				
Firma:				



ANEXO 17: PROPUESTA DE REGISTRO DE SUGERENCIAS Y ACCIONES SOSTENIBLES PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.




	REGISTRO DE SUGERENCIAS Y ACCIONES SOSTENIBLES			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

TEMA:	
FECHA:	
FIRMA ADMINISTRADOR:	
OBSERVACIONES:	

	SUGERENCIAS	ÁREA	DETALLES	
1.				
2.				
3.				
4.				
	ACCIONES IMPLEMENTADAS	ÁREA	DETALLES	RESPONSABLE
1.				
2.				
3.				
4.				
REVISADO POR:				



ANEXO 18: PROPUESTA DE PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA EL PERSONAL			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. Propósito:

El presente programa tiene como propósito motivar y promover la participación del personal que trabaja en el Hostal Casa de Lidice en los diferentes temas y actividades de carácter ambiental y social.

2. Alcance:

Todo el personal que trabaja en el establecimiento y que esté dispuesto a contribuir en la búsqueda y cumplimiento de objetivos sostenibles que busca la empresa.

3. Responsables:

Gerencia: Responsables de verificar el cumplimiento y aplicación del programa.


Todo el personal: Responsables de cumplir con las actividades propuestas en el programa por parte de la empresa.

4. Presupuesto:

Se debe realizar un análisis financiero e incluir un presupuesto para el cumplimiento del programa y para los incentivos económicos del mismo.

5. Programa:

- Descripción del programa.
- Actividades a realizar (objetivos, metas, responsabilidades).
- Registro de participación.

	PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA EL PERSONAL			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:


Conforme al desarrollo de actividades de carácter ambiental y social se ha implementado un programa de incentivos para el personal que labora en el establecimiento, los incentivos se irán otorgando de acuerdo a la participación que cada persona tenga en las actividades propuestas.

Dentro de este programa se ha propuesto implementar incentivos económicos y no económicos, de tal manera cada persona podrá participar para lograr conseguir estos incentivos que motivan a la participación en diferentes actividades ambientales y sociales que la empresa considere importantes y así seguir juntos el cumplimiento de los objetivos empresariales, gerencia será responsable de establecer que incentivo aplicar en cada actividad.

Cabe mencionar que dentro de los incentivos se tendrá lo siguiente:

- Incentivos económicos o bonos.
- Días de vacaciones adicionales.
- Horarios flexibles.
- Reconocimientos al mejor colaborador.
- Capacitaciones en temas de interés del colaborador.

La dirección del hostel Casa de Lidice se compromete en llevar a cabo el programa y cumplir con lo propuesto para que los empleados y colaboradores se sientan a gusto, participen activamente en las actividades, se motiven y ayuden a cumplir con los objetivos sostenibles a los que está encaminada la empresa.

	ACTIVIDADES AMBIENTALES Y SOCIALES			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

LAS 3Rs: ABRAZAR EL RECICLAJE, REUTILIZACION Y REDUCCIÓN DE PRODUCTOS.**OBJETIVO:**

Reducir la producción de elementos contaminantes en la empresa y en todos los departamentos del establecimiento, cumpliendo con las actividades de reciclaje, reutilización y reducción de productos como botellas, papel, cartón, vidrio, plástico, envases, etc.

METAS:

Los participantes deberán cumplir con lo siguiente:

- Lograr tener una cantidad específica de elementos reciclables al final de un mes.
- Lograr motivar por lo menos a 5 huéspedes diferentes del establecimiento a cumplir con actividades de reciclaje, reutilización y reducción a lo largo de un mes.
- Reutilizar la mayor cantidad de productos o elementos a lo largo de un mes.
- Generar menos desperdicios innecesarios a lo largo de un mes.
- Clasificar de manera correcta los desechos a lo largo de un mes.

RESPONSABLES:

Empleados del establecimiento.

NOTA: Todas las actividades requieren evidencias.

CUIDA UNA PLANTA**OBJETIVO:**

Plantar y cuidar una planta alrededor de tres meses, con fin de ampliar el huerto que se tiene en el establecimiento y contrarrestar la huella de carbono generada.

METAS:

Los participantes deberán cumplir con lo siguiente:

- Plantar en el huerto una semilla de una planta alimenticia de su elección.
- Cuidar la planta según sus características alrededor de tres meses.



La planta que logre dar frutos antes que las demás obtendrá su premio.

RESPONSABLES:

Empleados del establecimiento.

NOTA: Todas las actividades requieren evidencias.

DONACIONES

OBJETIVO:

Conseguir una cantidad específica de ropa, juguetes, alimentos y otros productos para personas necesitadas.

METAS:

- Realizar donaciones a centros de ayuda como: casas de cuidado de ancianos, orfanatos, casas de acogida.
- Motivar a los huéspedes a participar en las actividades de donación para personas necesitadas.

RESPONSABLES:

Empleados del establecimiento.

NOTA: Todas las actividades requieren evidencias.

VOLUNTARIADO

OBJETIVO:

Realizar voluntariado en alguna institución o acción social que permita ayudar a la comunidad o al medio ambiente.

METAS:


- Participar activamente en actividades que ayuden a la comunidad local y al medio ambiente.

RESPONSABLES:

Empleados del establecimiento.


NOTA: Todas las actividades requieren evidencias.



	REGISTRO DE PARTICIPACIÓN – PROGRAMA DE INCENTIVOS			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

ACTIVIDAD:				
FECHA:				
OBSERVACIONES:				
	Nombre del Participante	Actividad	Firma	Detalles – Evidencias
1.				
2.				
3.				
4.				
REVISADO POR:				
FIRMA:				

ANEXO 19: PROPUESTA DE ESTRATEGIA PARA LA PROTECCIÓN DE FAUNA Y FLORA DEL ENTORNO DEL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	ESTRATEGIA DE PROTECCION DE ESPECIES DE			
	FLORA Y FAUNA			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

El Hostal Casa de Lidice aplica la siguiente estrategia de protección a especies de flora y fauna que se encuentran en el entorno en el que se desarrollan sus actividades turísticas.

El programa de protección sigue varios principios que se detallan a continuación:

- Preservar y proteger la biodiversidad y el entorno, prestando atención principalmente a las especies de flora y fauna presentes en el entorno de la actividad turística.
- Fomentar la prevención y erradicación de especies invasoras en el entorno natural.
- Aumentar el conocimiento de la biodiversidad entre todos los colaboradores y visitantes del establecimiento.
- Minimizar el impacto ambiental generado por la infraestructura.
- Fomentar políticas que incrementen el respeto por la biodiversidad.
- Concienciar a los visitantes sobre la importancia de proteger y preservar a las especies nativas de flora y fauna.
- Evitar el uso de productos que se consideren letales o dañinos para las especies de flora y fauna presentes en el entorno del establecimiento.
- Se prohíbe la comercialización, venta o consumo de especies de vida silvestre, o productos derivados prohibidos, vedados o restringidos por la ley.


Todos estos principios detallados se deben cumplir a cabalidad, además se debe difundir los principios a todos quienes formen parte de la empresa, la comunidad o el entorno.

Estos principios se elaboraron para ayudar a las autoridades a cuidar y preservar el medio ambiente en el que se desarrollan las actividades turísticas por parte del Hostal Casa de Lidice.




ANEXO 20: PROPUESTA DE REGISTRO DE ANOMALÍAS Y CONTRAVENCIONES AMBIENTALES PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.



	REGISTRO DE ANOMALÍAS Y CONTRAVENCIONES			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
FECHA:				
ANOMALÍA O CANTRAVENCION:				
DESCRIPCION DE LA EMERGENCIA:				
GRAVEDAD DE LA EMERGENCIA:				
IMPACTOS AMBIENTALES RELACIONADOS CON LA EMERGENCIA:				
ACCIONES PLANIFICADAS PARA LA EMERGENCIA:				
RESPONSABLES:				
RECURSOS:				
VERIFICACION DE ACCIONES:				
AUTORIDADES RESPONSABLES:				
GESTION DE IMPACTOS PRODUCIDOS EN LA EMERGENCIA:				



ANEXO 21: PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS AMBIENTALES PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

	MANUAL DE PROCESOS AMBIENTALES			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. Propósito:

El presente manual ha sido distribuido por departamentos del establecimiento y se pretende ayudar a reducir costos, disminuir la generación de residuos, minimizar el impacto ambiental y prevenir y controlar aspectos ambientales generados por la actividad turística.

2. Alcance:

Este manual está elaborado para todo el personal que labora en el establecimiento y los clientes que lo visitan

3. Responsables:

Gerencia: Responsables del cumplimiento, verificación y aplicación del manual.

Personal y huéspedes: Responsables del cumplimiento y aplicación del manual.

4. Programa:

1. Departamento de gerencia y recepción.
2. Departamento de alimentos y bebidas y cocina.
3. Departamento de mantenimiento.
4. Habitaciones y piso.

5. DEPARTAMENTO DE GERENCIA Y RECEPCIÓN:**5.1. Consumo de agua:**

- Usar cantidades racionales de agua para reducir su excesivo consumo.
- Establecer controles de consumo de agua.

5.2. Consumo de energía:

- Utilizar los equipos informáticos en modos de ahorro de energía de ser posible.
- Desconectar cargadores y fuentes de alimentación de equipos cuando no se estén utilizando.
- Las fotocopiadoras e impresoras deben encenderse solo cuando sean necesarias.

- Aprovechar al 100% la luz natural y utilizar luz artificial en horas y espacios necesarios.
- En caso de tener calefacción, esta no debe sobrepasar los 20 grados centígrados.
- En caso de tener aire acondicionado, su temperatura debe ser de 25 grados.
- Realizar campañas de uso eficiente del recurso dirigidos a clientes a favor del consumo responsable.
- Mantenimiento preventivo de los equipos para asegurar su correcto funcionamiento.

5.3. Residuos/ Desechos:

- Reducir el consumo de papel.
- Reutilizar papel.
- Utilizar el correo electrónico para reducir el consumo de papel.
- Revisar documentos antes de imprimir para evitar errores.
- Utilizar bolígrafos, rotuladores, etc., recargables para minimizar la adquisición de estos materiales.

5.4. Contaminación atmosférica y de aguas:

La recepción y administración tienen que ser capaces de identificar los materiales que son contaminantes para su adecuado almacenamiento y entrega a empresas que sean responsables de su correcta gestión:

- Fluorescentes, aceites, pinturas, disolventes, pilas, baterías, medicamentos, etc.

5.5. Otros:

- Promocionar el turismo sostenible.
- Usar lámparas eficientes que ayuden a reducir las emisiones de calor.
- Usar colores claros en las paredes para reducir la necesidad de luz artificial.
- Utilizar energías renovables.

6. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS – COCINA.

6.1. Consumo de agua:

- Reducir el consumo de agua al lavar alimentos o utensilios directamente con el grifo abierto, utilizar un recipiente con agua.

- Implementar en los grifos dispositivos de limitación de presión.

6.2. Consumo energético:

- Utilizar recipientes u ollas del tamaño del fogón y utilizar utensilios de hierro o acero inoxidable pues suponen un gasto de energía menor.
- Limpiar hornos, parrillas y placas constantemente para evitar acumulación de grasa que impidan la transmisión de calor y mayor uso energético.
- Apagar aparatos o equipos que no se usen.
- Si cuenta con lavavajillas, ajustar el termostato a temperaturas no muy altas.
- Se debe mantener correctamente cerradas las puertas de hornos, frigoríficos.
- Revisar que los frigoríficos funcionan a las temperaturas adecuadas, una temperatura por debajo de lo normal consumirá más energía.
- Aprovechar la luz natural en cocina y comedor.

6.3. Residuos/Desechos:

- Seleccionar productos que no contengan demasiados envases desechables.
- Separación correcta de residuos (papel, cartón, botellas, aluminio, residuos orgánicos, residuos inorgánicos, etc.) para reciclarlo adecuadamente.
- Reducir el uso de papel dentro de la cocina y el comedor, se debe implementar manteles y servilletas de tela.
- Siempre que sea posible se deberán reutilizar los envases vacíos.
- Se usarán rejillas en desagües de los lavabos y fregaderos de cocina para retener los residuos que pueda llevarse el agua.

6.4. Contaminación atmosférica y de aguas:

- Se debe concienciar al equipo de cocina que el aceite es un elemento contaminante del agua, se lo debe almacenar en recipientes para su posterior reciclaje.
- Se debe reducir al máximo el uso del aluminio ya que es un elemento muy tóxico.
- Para la limpieza de hornos es importante hacerlo cuando aún está caliente, esto evita el uso de productos demasiado agresivos.

- Para la limpieza de vajilla con manchas o comida difícil de quitar se puede calentar un poco de agua y usarla para la limpieza de los utensilios de manera más fácil, así se reduce el uso de productos corrosivos y dañinos.

6.5. Otros:

- Se debe tener especial atención con el ruido en el comedor, la sala de estar, la terraza para no provocar contaminación acústica.
- Se mantendrán los contenedores de basura limpios para evitar malos olores y otras molestias como insectos o roedores.

7. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO:

7.1. Consumo de agua:

- Instalar equipos de bajo consumo de agua en las cisternas de los baños.
- Colocar una botella de agua llena en la cisterna.
- Instalar grifos automáticos.
- Instalar dispositivos limitadores de presión y difusores en lavabos y duchas.
- Realizar mantenimiento de las tuberías para detectar y evitar fugas por averías.

7.2. Consumo de energía:

- Limpiar periódicamente equipos de aire acondicionado.
- Revisar periódicamente la calefacción.
- Integrar dispositivos como sensores de movimiento o focos amigables con el medio ambiente.
- Controlar los horarios de encendidos, es decir controlar la hora a la que se encienden las luces de los espacios públicos.

7.3. Residuos/Desechos:

- Siempre que sea posible se debe reducir la producción de desechos innecesarios como papel, cartón, botellas, etc., y realizar su correcta distribución.
- No se debe almacenar tubos fluorescentes o averiados estos generan residuos tóxicos de mercurio, estos deben ser almacenados temporalmente para luego ser entregados a empresas autorizadas.

- Recoger pilas y baterías para su correcto tratamiento.

7.4. Contaminación lumínica, atmosférica y de aguas:

- La iluminación exterior debe estar orientada a disminuir la contaminación lumínica.
- Adaptar la potencia de luz de acuerdo a la zona, pues no todas las áreas necesitan la misma potencia.
- Realizar mantenimiento de sistemas de calefacción y aire acondicionado.
- Los restos de: pintura, disolventes, barnices, etc., no se deben arrojar en desagües ya que son altos contaminantes del agua.
- Los aceites deben ser gestionados de manera correcta pues contaminan el agua.
- No se deben utilizar aerosoles, son dañinos para la capa de ozono.

8. HABITACIONES Y PISO.

8.1. Consumo de agua:

- Utilizar la cantidad de agua necesaria para la limpieza en general.
- Promover medidas en lavado de toallas como: Recomendar a los clientes por medio de eco etiquetas la decisión de lavar o no las toallas diariamente, así se reduce el consumo de agua, detergente y otros productos.
- Es importante comentar al departamento de mantenimiento sobre cualquier fuga de agua o goteo en las habitaciones.
- Al término de la limpieza de las habitaciones, asegurarse de que todas las llaves de agua estén correctamente cerradas.

8.2. Consumo energético:

- Mantener un nivel alto de limpieza en los sistemas de iluminación, mantener las bombillas y lámparas limpias permite ahorrar energía.
- En lavado de lencería usar programas de lavado en frío y limpiar el filtro de la secadora y lavadora al final del día.
- Recomendar a los huéspedes mantener prácticas de ahorro energético cuando no estén en la habitación.

8.3. Residuos/Desechos:

- Reutilizar sábanas o toallas dadas de baja para la limpieza posterior del establecimiento, o se pueden utilizar las toallas para los baños del personal.
- Reducir el uso de papel en limpieza en general.
- Separar adecuadamente los residuos.
- En cuanto al jabón en la habitación sería mejor implementar dispensadores, pues los jabones siempre se desechan y se considera un gasto innecesario.

8.4. Contaminación atmosférica y de aguas:

- Se debe evitar verter productos de limpieza a la red de aguas residuales ya que esto dificulta la depuración de las aguas.
- Utilizar siempre productos que no sean agresivos para la atmósfera.
- Aislar, cerrar y etiquetar productos que sean peligrosos.
- Utilizar la cantidad justa de productos de limpieza.
- No utilizar productos que contengan agentes químicos.
- No utilizar agentes químicos para los sanitarios pues resultan agresivos.
- Evitar el uso de ambientadores.

8.5. Otros:

- No utilizar los inodoros como basureros, los restos de papel contaminan el agua.
- Utilizar dispositivos de doble descarga para las cisternas.



ANEXO 22: LISTADO REFERENCIAL DE ESPECIES MADERABLES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN (SMART VOYAGER).

LISTADO REFERENCIAL DE ESPECIES MADERABLES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN.


(Norma Smart Voyager tierra)

No .	NOMBRE COMUN	NOMBRE CIENTIFICO	FAMILIA	REGION
1	Cascarilla	<i>Cinchona officinalis</i>	Rubiaceae	Sierra
2	Cucharillos	<i>Magnolia striatifolia</i>	Magnoliaceae	Costa
3	Chanul del Oriente	<i>Humiriastrum</i>	Houmiriaceae	Oriente
4	Guadaripo	<i>Nectandra guaripo</i>	Lauraceae	Costa - Oriente
5	Guallaco	<i>Loxopterygium huarango</i>	Anacardiaceae	Costa
6	Guayacán	<i>Tabebuia crysantha</i>	Bignoniaceae	Costa
7	Guayacán	<i>Tabebuia guayacan</i>	Bignoniaceae	Oriente
8	Mangle blanco	<i>Laguncularia racemosa L</i>	Combretaceae	Costa
9	Mangle colorado	<i>Rhizophora mangle L</i>	Rizophoraceae	Costa
10	Mangle iguano	<i>Avicennia nitida</i>	Verbenaceae	Costa
11	Mangle jeli	<i>Copocarpus erecius L</i>	Combretaceae	Costa
12	Mangle negro	<i>Avicennia germinans</i>	Verbenaceae	Costa
13	Palo santo	<i>Bursera graveolens</i>	Burseraceae	Costa
14	Pilche de Oriente	<i>Vantanea sp.</i>	Houmiriaceae	Oriente
15	Pumamaquí	<i>Oreopanax morototoni</i>	Araliaceae	Costa
16	Roble	<i>Dendrobangis boliviana</i>	Icacinaceae	Oriente
17	Roble	<i>Tabebuia pentaphylla</i>	Bignoniaceae	Costa



ANEXO 23: PROPUESTA DE UN REGISTRO DE SELECCIÓN DE DESECHOS PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.



	REGISTRO MENSUAL DE DESECHOS			
	HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
FECHA:				
TIPO DE DESECHO	LUGAR DE GENERACIÓN DEL DESECHO	PESO		
Cartón	Bodega			
Botellas de plástico	Cocina			
Botellas de plástico	Habitaciones			
Restos de comida	Cocina			
Bolsas de plástico	Cocina			
Papel	Recepción			
TOTAL:				

RESPONSABLE: _____

FIRMA: _____



ANEXO 24: PRODUCTOS DE LA DOCENA SUCIA (SMART VOYAGER).

Listado de Plaguicidas Prohibidos “La Docena Sucia”

1. DDT:

Clase química: Organoclorado.

Nombre Común: Diclorodifenil tricloroetano (DDT).

Efectos en el Ambiente: No se descompone y se encuentra presente en casi todos los seres vivos. Es contaminante de fuentes de agua subterránea. Presenta grave peligro para las aves y algunas especies.

En el ser humano:

- a. Envenenamiento agudo, casi no se ha encontrado envenenamientos fatales con DDT, pero cuando se acumula en dosis altas dentro del cuerpo puede producir parálisis de la lengua (Kú ata), parálisis de los labios y cadera, presión, irritabilidad (pochyreipa), mareo, temblores y convulsiones.
 - b. Envenenamiento Crónico, el DDT se acumula en la grasa del organismo humano y en cantidades elevadas y peligrosas en la leche materna. Produce lesiones en el cerebro y el sistema nervioso.
- PAÍSES DONDE ESTÁ PROHIBIDO: México, Nueva Zelanda, Nicaragua, Pakistán, Panamá, Suiza, Inglaterra, Usa, Bangladesh, Bolivia, Bulgaria, Brasil, Ecuador, Colombia, Costa Rica, Chile, Japón, Kenya, Indonesia, Corea, Venezuela, etc.

2. LINDANO:

Clase Química: Organoclorado Nombre Común: Gamexane (gamesán) Programa de Certificación de turismo Sostenible para operaciones turísticas de tierra.

Efectos en el Medio ambiente: El HCH Y EL LINDANO persisten en el ambiente durante largo tiempo acumula en la cadena alimenticia. Fueron encontrados en aguas subterráneas.

El LINDANO es extremadamente tóxico para los peces. En el Ser Humano El LINDANO está siendo revisado por causar defectos en los recién nacidos y producir cáncer en el hombre.

- a. Envenenamiento agudo: afecta los nervios, produce convulsiones y alteraciones. El envenenamiento más severo puede presentar espasmos musculares, convulsiones y dificultades respiratorias.
- b. Envenenamiento Crónico: afecta al hígado y los riñones. El lindano está siendo revisado por causar defectos en los bebés y producir cáncer.

3. LOS DRINES:



Clase Química: Organoclorado

Nombre Común: aldrin, dieldrin, endrin.

Efectos en el ambiente: dura mucho en el ambiente, se encontraron en aguas de lluvia, subterráneas y de la superficie.

El aldrin y el dieldrin son altamente movibles y una vez que se encuentran en el ambiente su expansión es incontrolable.

En el Ser humano:

- a. Envenenamiento Agudo: Los síntomas leves o moderados pueden incluir mareos, náuseas, dolor de estómago, vomito, debilidad, irritabilidad excesiva.
- b. Envenenamiento Crónico: se asocian con los malestares propios del nacimiento de un bebe. Se han asociado algunos daños al cerebro y al sistema nervioso en los seres vivos con la explosión del Adrin.

Países que han prohibido su venta: Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, República dominicana, Italia, Cuba, Ecuador, Finlandia, El Salvador, Alemania, etc.

4. CLORDANO HEPTACLORO:

Clase Química: Organoclorado.

Nombre Común: clordano / heptacloro

Efectos en el Ambiente: Son tóxicos para los insectos benéficos, para los peces, aves, y la fauna en general. Persiste en el ambiente y se acumula en la cadena alimenticia. En el ser humano:

- a. Envenenamiento agudo, puede producir mareo, debilidad, náuseas, dolor de estómago, irritabilidad excesiva. Si es envenenamiento severo puede producir espasmos musculares, convulsiones y dificultades respiratorias.
- b. Envenenamiento Crónico, se considera en el uso de estos plaguicidas están asociados con el cáncer, leucemia los seres humanos.

Países que han prohibido su venta: Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, República dominicana, Italia, Cuba, Ecuador, Finlandia, El Salvador, Alemania, Hong Kong, etc.

5. PARATION:

Clase Química: Organofosforado



Nombre Común: Paratión, metil paratión

Efectos en el Ambiente: es altamente tóxico para las aves, las abejas y otras especies.

Efectos en el hombre:

- a. Envenenamiento Agudo: Las señales de envenenamiento con insecticidas organofosforados generalmente aparecen rápidamente. Los efectos sobre el sistema nervioso central varían desde dificultades al hablar, pérdidas de los reflejos normales, convulsiones, hasta llegar el estado de coma. La inhalación puede causar una opresión en el pecho o aumento de secreciones nasales y bronquiales.
- b. Envenenamiento Crónico: se conoce que el paration origina cambios en el embrión, por lo cual causa abortos espontáneos.

6. PARAQUAT

PARAQUAT: El controvertido herbicida de Syngenta de "John Madeley" Costa

Rica, Mayo 2003

Clase Química: Herbicida Grupo: Dipiridilos

Nombre Común: Paraquat, Gramoxone

Efectos en el Ambiente: El Paraquat es extremadamente tóxico para las plantas y los animales, especialmente peces.

En el Ser Humano:

- a. Envenenamiento Agudo: La inhalación y el contacto con la piel pueden provocar tos y sangre en la nariz y daños irreversibles en los pulmones. Daños en el hígado o los riñones, pueden después de 48 a 72 horas de ocurrir la exposición.
- b. Envenenamiento Crónico: Los daños a largo plazo en los pulmones, son irreversibles y pueden ser fatales al ingerir solamente una cucharita de este compuesto.

7. 2, 4, 5 - T

Clase Química: herbicida Grupo: Clorofenoxílico

Nombre común: Tributon 60 - Tordon Basal - Tordon 225e

Efectos en el Ambiente: el 2,4,5 - T mata o daña gravemente la vegetación y es tóxico para los animales, especialmente para los peces. Estudios indican que el 2, 4,5 - T produce cáncer en los animales.



En el Ser Humano:

- a. Envenenamiento Agudo: los síntomas más agudos comprenden quemaduras en la garganta, en la nariz y en las vías respiratorias. Puede producir tos, debilidad muscular, ojos rojos y llorosos y erupciones en la piel.
- b. Envenenamiento Crónico: Los trabajadores de la producción de 2, 4, 5, - T sufrieron desordenes en el hígado, enfermedades de la piel, cambios neurológicos y de comportamiento.

8. PENTACLOROFENOL (PCB)

Clase Química: Insecticida Clorinado

Nombre común: Pentaclorofenol

Efectos en el Ambiente: el Pentaclorofenol es tóxico para las especies que no son el objeto de la aplicación, especialmente para peces y animales acuáticos. Además se acumula en la cadena alimenticia.

En el Ser Humano:

- a. Envenenamiento Agudo: el contacto excesivo produce debilidad, pérdida del apetito, dificultad para respirar, sudor excesivo, fiebre alta y rápido estado de coma.
- b. Envenenamiento Crónico: la agencia de protección ambiental de los Estados Unidos ha determinado que el Pentaclorofenol puede producir cáncer. Se ha encontrado que también causa defectos en el embrión en animales de laboratorio y puede causar defectos al nacer o abortos espontáneos en los humanos.

9. DIBROMOCLOROPROPANO (DBCP)

Clase Química: Alocarburo.

Nombre Común: Nemaforme, Nemagón, Fumazone

Efectos en el ambiente: el DBCP se considera como un veneno que persiste y que penetra rápidamente a las fuentes subterráneas de agua.

En el Ser Humano:

- a. Envenenamiento Agudo: el envenenamiento con DBCP puede producir mareo, náusea, debilidad, dolor de estómago y vómito. El contacto con la piel y los ojos causan irritabilidad.



- b. Envenenamiento Crónico: la agencia internacional para la investigación sobre el cáncer ha determinado, por motivos prácticos que el DBCP se debe considerar como un riesgo de cáncer para los humanos. También se ha considerado como causa de esterilidad en los hombres.

10. DIBROMURO DE ETILENO (EDB)

Clase Química: Halocarbono

Nombre Común: Bromofume, Dibrome, Granosan

Efectos en el Ambiente:

El DBE es un veneno de larga duración que se ha encontrado en fuentes subterráneas de agua en muchos sitios. Produce cambios en los genes de muchas plantas y animales y afecta la fertilidad de los mamíferos.

Efectos en el ser humano:

El DBE penetra la piel de los humanos y la mayoría de la ropa protectora, la goma y el plástico.

- a. Envenenamiento Agudo: El DBE es un fuerte irritante para los ojos y la piel. Puede producir daños al hígado, los riñones, los pulmones y al sistema nervioso.
- b. Envenenamiento Crónico: El DBE ha causado cáncer en los animales de laboratorio y entre los plaguicidas examinados en los Estados Unidos es la sustancia más potente que produce cáncer. Puede producir daños a los pulmones, el hígado y los riñones.

11. CANFECLORO

Clase Química: Organoclorado

Nombre Común: Confecloro, Toxafeno

Efectos en el Ambiente: el Toxafeno es peligroso para las especies que no son objetos de su aplicación, especialmente para peces y animales acuáticos.

En el Ser Humano:

- a. Envenenamiento Agudo: El Toxafeno actúa como estimulante para el cerebro y de la columna vertebral, causando convulsiones de todo el cuerpo.
- b. Envenenamiento Crónico: Según la agencia internacional para la investigación sobre el cáncer, el Toxafeno produce cáncer para los humanos

12. CLORIDIMEFORMO: (CDF)

Clase Química: Formamidas



Nombre Común: Galecron, Fundal, Acaron

Efectos en el Ambiente: tóxico para los peces y los animales en general.

En el Ser Humano:

- a. Envenenamiento Agudo: El Cloridimerfo produce dolores de estómago y de espalda, sensaciones de calor por todo el cuerpo, sueño, irritación de la piel, la falta de apetito y sabor dulce de la boca. Sangre en la orina o total suspensión urinaria.
- b. Envenenamiento Crónico: produce cáncer en los animales de laboratorio. Puede ocasionar daños en la vejiga de los humanos.


IMPORTANTE

Casi siempre la identidad real de los integrantes de "Docena Sucia" permanece oculta bajo otros nombres (Sinónimos) o nombres comerciales.

Fuente: (Red de Acción en Plaguicidas y sus Alternativas para América Latina, 2010).



ANEXO 25: REGISTRO DE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE LA CERTIFICACIÓN SMART VOYAGER.

	VERIFICACIÓN DE LA NORMA SMART VOYAGER HOSTAL CASA DE LICIE			
	Elaborado por:	Fecha de elaboración:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:
FECHA:				
PRINCIPIOS DE LA NORMA SMART VOYAGER	ACCIONES DE MEJORA CONTINUA REALIZADAS	CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS		
		SI	NO	
PRINCIPIO I				
PRINCIPIO II				
PRINCIPIO III				
PRINCIPIO IV				
PRINCIPIO V				
PRINCIPIO VI				
PRINCIPIO VII				
PRINCIPIO VIII				
PRINCIPIO IX				
PRINCIPIO X				
PRINCIPIO XI				
PRINCIPIO XII				
PRINCIPIO XIII				



ANEXO 26: CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA).

CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL		
EPP	CARACTERÍSTICA	PERSONAL A UTILIZAR
Mascarilla quirúrgica	<ul style="list-style-type: none"> Es un dispositivo diseñado para contener microorganismos potencialmente infecciosos provenientes de la nariz y la boca. Cubren de forma no oclusiva. Brinda protección en un solo sentido, de adentro hacia afuera. No protegen contra el contagio del coronavirus, más si de la propagación del mismo. El tiempo de vida es de 3 a 4 horas. 	<p>Personal y huéspedes con síntomas respiratorios o sospecha de infección por COVID-19.</p> <p>Personal en contacto con huéspedes considerados de grupo vulnerable (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños/niñas menores de 5 años, personas con enfermedades crónicas, catastróficas)</p> <p>Personal y huéspedes en espacios comunes del establecimiento.</p> <p>Proveedores y personal externo.</p> <p>Personal en áreas de manipulación o servicio de alimentos.</p>
Mascarilla N95	<ul style="list-style-type: none"> Filtración de al menos el 95% para partículas de 0,3 micras de diámetro. Brinda protección de afuera hacia adentro. 	Pacientes positivos para COVID-19
Guantes gruesos	<ul style="list-style-type: none"> Confeccionados con material resistente, poseer caño largo para la protección de las manos y protección parcial de antebrazos. 	Personal designado durante la ejecución de procedimientos de limpieza y desinfección de superficies.
RECOMENDACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> El EPP debe desecharse en un contenedor de residuos apropiado después del uso La higiene de las manos debe realizarse antes de ponerse y después de quitarse el EPP. En cuanto la mascarilla esté húmeda, se debe sustituir por otra limpia y seca. NO reutilizar las mascarillas de un solo uso; desechar inmediatamente una vez utilizada. 		



ANEXO 27: PROCEDIMIENTOS DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS.

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica



Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

0



Mójese las manos con agua;

1



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;

2



Frótese las palmas de las manos entre sí;

3



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

4



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

5



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

6



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

7



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

8



Enjuáguese las manos con agua;

9



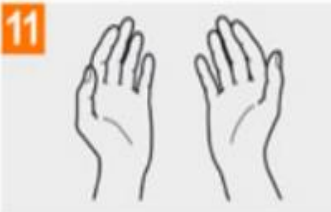
Séquese con una toalla desechable;

10



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;

11



Sus manos son seguras.



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands

¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

 Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;



Frótese las palmas de las manos entre sí;



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES

Clean Your Hands



ANEXO 28: MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN PARA EL HOSTAL CASA DE LIDICE.

MEDIDAS MÍNIMAS DE PROTECCIÓN Y PROPAGACIÓN DEL COVID-19	
ACCIÓN	PERSONAL A REALIZAR
Lavado de manos conforme Anexo 04	Todo el personal y huéspedes.
Desinfección de manos conforme Anexo 05	Todo el personal y huéspedes.
Distancia persona a persona de 2 metros en lugares cerrados de 1 metro en lugares abiertos.	Todo el personal y huéspedes.
Aplicación constante de alcohol gel en manos	Todo el personal y huéspedes.
Evitar contacto físico con otras personas	Todo el personal y huéspedes.
Evitar tocar el rostro	Todo el personal y huéspedes.
Al toser o estornudar cubrirse la nariz y la boca con la parte interna del codo o con un pañuelo de papel y desecharlo inmediatamente.	Todo el personal y huéspedes.
Reforzar normas de higiene personal (uñas cortas, cabello recogido, uso adecuado de agua, jabón, alcohol gel y pañuelos desechables).	Todo el personal de trabajo.
Ducha después de cambio de ropa.	Personal de trabajo que haya estado en contacto con huéspedes infectados con COVID-19. Personal de limpieza. Personal que haya estado en contacto con desechos posiblemente infecciosos.
Evitar el contacto directo con pertenencias de otras personas (solicitar a la persona que facilite la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto).	Todo el personal y huéspedes.

Fuente: (Ecuador, Ministerio de Salud Pública, 2020)

ANEXO 29: PROTOCOLO DE AISLAMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO PARA PERSONAS CON SOSPECHA O CASO POSITIVO DE LA COVID-19.



Protocolo de Aislamiento Preventivo Obligatorio para personas con Sospecha o Positivo de la COVID-19.

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria.

Link directo:

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Protocolo-para-el-aislamiento-preventivo-obligatorio-en-personas-con-sospecha-y-positivo-a-COVID-19-v-2.1.pdf>

Recomendaciones para la persona con aislamiento domiciliario

- La persona con sospecha o positivo de COVID-19 debe permanecer en una habitación individual y ventilada.
- La persona en Aislamiento Preventivo Obligatorio debe llevar obligatoriamente la mascarilla desechable.
- La mascarilla debe ser cambiada cada 3 horas, en caso de que la mascarilla se moje o se manche de secreciones, habrá que cambiarla de inmediato.
- No hay que tocar ni manipular la mascarilla mientras la lleve puesta.
- Una vez utilizada la mascarilla deberá desecharla en una funda de basura exclusiva para los desechos del huésped.
- Lavarse las manos adecuadamente y aplique gel o alcohol de 70 %.
- Destinar una vajilla y cubiertos exclusivos para el paciente en Aislamiento Preventivo Obligatorio. Realizar el lavado por separado.



ANEXO 30: CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 PARA HUÉSPEDES.

CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 AL HUÉSPED			
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO			
Formulario No.		Fecha:	
Nombres y Apellidos:		Edad:	Sexo:
Lugar de proveniencia:	Lugar y fecha de nacimiento:		Documento de Identidad:
Contacto de emergencia:	Nombre del contacto y parentesco:		Número del contacto:
ENCUESTA (MARQUE CON UNA X)	SI	NO	COMENTARIOS
Presenta usted alguno de estos síntomas:			
Dificultad para respirar moderada a grave (no puede decir frases completas) o extrema (respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar)			
Fiebre o sentirse afiebrados (escalofríos, sudoración)			
Tos			
Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza			
Cansancio o fatiga			
Náuseas, vómitos o diarrea			
¿Ha tomado o está tomando algún medicamento antiviral o antibiótico para algún proceso respiratorio en los últimos 14 días?			
¿Ha acudido a algún médico por alguna sintomatología respiratoria en los últimos 14 días?			
¿Ha estado en contacto con personas expuestas a síntomas respiratorios infecciosos, como tos, fiebre?			
¿Ha realizado viajes internacionales previos en los últimos 14 días? (Especifique)			
¿En los últimos 14 días ha tenido contacto con algún familiar de otro país con riesgo COVID-19?			



ANEXO 31: PLANILLAS DE ENERGIA ELÉCTRICA Y AGUA POTABLE.



AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - FEBRERO 2020.

AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
VERDUGO GONZALEZ DONATO TARQUINO
0300748985 Código Cliente:1808195
GRAL.TORRES 11-69 GASPAR SANGURIMA
031205100 A0012895

26/02/2020
NºMedidor: 2004113994

Matriz-Benigno Malo 7-78 y Sucre
R.U.C.: 0160050020001
CONTRIBUYENTE ESPECIAL
RESOLUCIÓN No 3257
Copia sin derecho a crédito tributario
Autorización SRI: 2602202001016005002000120010030278198191021201517

FACTURA N°001-003-027819819

CANT.	UND	PRECIO U.	TOTAL
1.00	Lec Ant: 12704	Lec Act: 12799	
** CARGO DISPONIBILIDAD C	U	4,2000	4,20
** CONSUMO COMERCIAL	MT3	0,8420	42,10
** CONSUMO COMERCIAL	MT3	1,2528	56,38
** ALCANTARILLADO Y DEPUR	%	51,3400	51,34
		SUBTOTAL:	154,02
		TOTAL ETAPA:	154,02

IMPUESTOS

* DEUDAS: *Cuentas Cobrar: \$19.83
* Sujeto a IVA 12 % ** Sujeto a IVA 0% *** No Objeto de IVA **** IVA e ICE
Aviso: Su factura se enviará en los primeros 7 días del mes al correo electrónico ingresado en Etapa. Si no lo ha registrado acérquese a los centros de atención al cliente o descárguela en www.etapa.net.ec Más información llame al 100.

** DEUDAS QUE MANTIENE CON LA EMPRESA:
*Cuentas Cobrar: \$19.83

Información al 100 o al 2831-900 RECIBO DE CAJA N° REC043833680
Código Cliente:1808195 FACTURA
Nom Cliente: VERDUGO GONZALEZ DONATO TARQUI Número: 001-003-027819819
Céd/Ruc: 0300748985
Dirección: GRAL.TORRES 11-69 GASPAR SANGU Total: 154,02
Fecha Pago: 11/03/2020 Valor pagado: 154,02
Local: ETAPA - CENTRO Interes: 0,00
Dirección: Benigno Malo 7-78 y Sucre
Cobrado por: JOHANNNA CALVA TOTAL PAGADO: 154,02
SALDO: 0,00

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP
El Agua es parte de ti, no la desperdicies. REVISA TU CONSUMO

ENERGÍA ELECTRICA - FEBRERO 2020.

CB COOPERATIVA - COBRO DE ENERGIA ELECTRICA (Comprobante de Pago)

Cliente: 201003521030*
Medidor: DONATO TARQUINO VERDUGO
Dirección: GENERAL TORRES
Última Lectura: 41412,00
Deudas Pendientes: 0

Comp. Serie: PID-C02PO-20200204-198
Medidor: 000000002012300132
Distribuidor: GIL RAMÍREZ DÁVALOS CUELLAR
Consumo KWh: 538,00
Fecha de Cobro: 04/02/2020 14:25:35

ADEUDADO: 92.67 VALOR: -92.67 TARIFA: -0.300.00 PAGADO: -92.970.00 SALDO: 0.00

DATOS DE SU ÚLTIMA FACTURA (CONSUMO)

Consumo	Valor	Consumo	Valor
Energía	54,58	Cocción Elect.	0,00
Serv. Alumbrado	7,09	Calentamiento Agua	0,00
Comercialización	1,41	Sub. Tarifa Eléctrica	-39,02
TOTAL ENERGIA	63,08	Tarifa Dignidad	0,00
		TOTAL SUBSIDIOS	5,6

ENERGIA (-) SUBSI 68.77
Bomberos 2,00
Rec Basura 21,90
VALOR GENERADO: 86,98
VALOR VENCIDO: 0,0

Descargue sus facturas de la página web www.centrosur.gov.ec
"La cuenta contrato es la identificación exclusiva para requerimientos sobre el servicio de energía eléctrica a través del 136"

LLIVIGANAY LALBAY KAREN MICHELLE
COOPERATIVA
tu mejor futuro

04 FEB 2020
PAGADO

LUZ - Hostal - Eucro